



universität
wien

DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

Interkulturelle Kommunikation und Interaktion zwischen BeamtInnen und
MigrantInnen an Wiener Behörden

Verfasserin

Ulla Leena Pavlicek

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag^a phil)

Wien, im Oktober 2011

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 307

Studienrichtung lt. Studienblatt: Kultur- und Sozialanthropologie

Betreuerin: Dr.ⁱⁿ Martina I. Steiner

Inhaltsverzeichnis

Theoretischer Teil	5
I. Begriffserklärungen	5
I.a) Kultur	6
I.b) Interkulturelle Kommunikation	12
II.) Die Geschichte der Interkulturellen Kommunikation und deren Inhalte	17
II.a) Geschichte	17
II.b) Interkulturelle Kommunikation und ihre Position in der Wissenschaft	19
II.c) Die Sichtweise der Ethnologie auf die Interkulturelle Kommunikation	21
II.d) Anforderungen an interkulturell Kommunizierende	22
II.e) Kulturelle Identität	26
II.f) Die Problematik von Seminaren der Interkulturellen Kommunikation	29
III. Theoretische Modelle	30
III.a) Edward T. Halls Kulturkonzept	30
III.b) Kommunikative Praxis, Habitus und Kapital nach Pierre Bourdieu	34
III.c) Ting-Toomey's Face-Negotiation Theorie	40
Empirischer Teil	45
I. Das Arbeitsmarktservice Wien	46
I.a) Die Homepage des AMS	46
I.b) Broschüren und Flyer des AMS	48
I.c) Interviews bezüglich des AMS und Interkultureller Kommunikation	49
I.c,a) Inhalte aus Interviews mit Angestellten des AMS	49
I.c,a1) Interview mit einer AMS-Abteilungsleiterin und einer Kollegin	50
I.c,a2) Interview mit einer Mitarbeiterin in der Beratungszone am AMS für Jugendliche am Gumpendorfergürtel	51
I.c,a3) Interview mit einem AMS-Geschäftsstellenleiter	53
I.c,a4) Interview mit einer AMS-Angestellten der Servicezone	55
I.c,a5) Interview mit zwei AMS-Mitarbeiterinnen der Infozone	57
I.c,a1) Zusammenfassung der AMS-Interviews mit Angestellten	58
I.c,b) Inhalte aus Interviews mit KundInnen des AMS	59
I.c,b1) Interview mit einer türkischen Frau die von ihrer Tochter übersetzt wurde	60
I.c,b2) Interview mit einem Mann aus der Dominikanischen Republik	61
I.c,b3) Interview mit einer Senegalesin	61
I.c,b5) Interview mit einer Slowakin	62
I.c,b6) Interview mit einem Türken	62
I.c,b7) Interview mit einem Mann aus Afrika	63
I.c,b8) Interview mit einer Österreicherin	63
I.c,b9) Interview mit einer Österreicherin serbischer Herkunft	64
I.c,b10) Interview mit einem Afghanen	64
I.c,b1) Zusammenfassung der Interviews mit AMS-KundInnen	64
I.c,c) Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen	65
I.c,c1) Interview mit einem Berater des Beratungszentrums	65
I.c,c2) Interview mit einer Beraterin des Beratungszentrums	66
I.c,c3) Interview mit einem weiteren Berater des Beratungszentrums	67
I.c,c1) Zusammenfassung der Interviews des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen	69
I.c,d) LEFÖ – Beratung, Bildung und Begleitung für Migrantinnen	69
I.c,d1) Interview mit zwei Mitarbeiterinnen von LEFÖ	69
I.c,e) Kaiser Agentur für Veränderungsmanagement	71

I.c,e1) Interview mit Mag.a Elisabeth Kaiser MSc	71
II. Conclusio	73
III. Quellenverzeichnis	77
Bücher und Artikel	77
Interviews	80
Abbildungen	81
Anhang	82
IV. Abstract	104
a) <i>Deutsche Zusammenfassung</i>	104
b) <i>English summary</i>	105
Lebenslauf	107

Abbildungsverzeichnis

Abb.1	16
Abb.2	25
Abb.3	43

Einleitung

In meiner Arbeit gehe ich der Frage nach wie Kommunikation an Wiener Behörden, speziell auf dem Arbeitsmarktservice (AMS) Wien, zwischen MigrantInnen in der Position als KundInnen und den dort arbeitenden BeamtInnen erfolgt.

Meine Arbeit gliedert sich in zwei Hauptteile. Der erste Teil besteht aus dem theoretischen Teil, der zu Beginn Begriffserklärungen vornimmt. Anschließend wird die Entstehungsgeschichte sowie die wissenschaftliche Position der Interkulturellen Kommunikation abgehandelt. Nachfolgend stelle ich die ethnologische Sicht auf die Interkulturelle Kommunikation vor und streife das Thema der kulturellen Identität, um schließlich Strategien der Interkulturellen Kommunikation vorzustellen und allgemein Seminare mit demselben thematischen Angebot zu beschreiben. Am Ende präsentiere ich drei verschiedene theoretische Modelle mit denen ich im empirischen Teil arbeiten möchte.

Das erste theoretische Modell ist Edward T. Halls Kulturkonzept mit seinen Kulturdimensionen. Ich habe dieses gewählt, weil seine Ansichten noch immer zu einem großen Teil in Seminaren zur Interkulturellen Kommunikation unhinterfragt gelehrt werden. Auch in einem AMS-Interview mit einem Geschäftsstellenleiter wird Halls Konzept von high- und low culture genannt.¹

Das zweite theoretische Modell beinhaltet Bourdieus Konzept der kommunikativen Praxis, das ich benutze, um die ansozialisierten Haltungen (=Habitus) und machtbesezten Handlungen (=Kapital) der AMS-MitarbeiterInnen zu analysieren und im Kontext der Kommunikation zu betrachten.

Als drittes Modell greife ich das Face-Negotiating-Konzept von Stella Ting-Toomey auf, die ihren Schwerpunkt auf das Erhalten der eigenen und fremden Würde legt. Ich nutze dieses Modell, um in dem empirischen Teil meiner Arbeit anhand der Interviewaussagen auszuarbeiten, inwieweit die Wahrung des Gesichtes in der Kommunikation am AMS eine Rolle spielt.

Der zweite Hauptteil ist der empirische Part, in welchem das Arbeitsmarktservice Wien in seiner Organisation vorgestellt wird. Dem folgen die Resultate von Interviews mit BeamtInnen des AMS bezüglich des Themas Interkulturelle Kommunikation. Schließlich werden diesen Ergebnissen die Aussagen von KundInnen entgegengestellt. Anschließend

¹ Vgl. S.51.

präsentiere ich Kommentare von MitarbeiterInnen anderer Institutionen bezüglich des AMS und untersuche diese im Vergleich auf Widersprüchlichkeiten.

Zum Schluss werde ich versuchen anhand der theoretischen Modelle des ersten Teils in Bezug auf die Interviewinhalte erwähnte kommunikative Behinderungen, Missverständnisse und ähnliches auf ihre Ursachen zu analysieren. Meine Arbeit möchte ich mit einer Conclusio abschließen.

Durch das Befassen anderer Wissenschaftsdisziplinen wie der Sprachwissenschaft, Wirtschaft, Pädagogik oder Soziologie mit der Interkulturellen Kommunikation gibt es vielerlei Zugänge zu diesem Thema. Ethnologische Literatur ist leider diesbezüglich nur sehr begrenzt vorhanden; besonders eine Auseinandersetzung der Interkulturellen Kommunikation aus wirtschaftlicher Sicht, z.B. Hofstede oder Hall, stößt in der Ethnologie auf Kritik.

Aufgrund des limitierten ethnologischen Literaturangebotes werden im Folgenden VertreterInnen aus u.a. der Sprachwissenschaft und Soziologie zum Thema zitiert. Es wird dennoch versucht, einen Schwerpunkt auf die ethnologische Betrachtungsweise zu legen. Insbesondere der empirische Teil meiner Arbeit wird aus ethnologischer Sicht dargestellt.

Das Thema Nonverbale Kommunikation wird einerseits wegen einer hierzu unzureichenden Menge an ethnologischer Literatur und aus meiner Sicht inhaltlich unbefriedigenden Ansichten ausgespart.

Theoretischer Teil

I. Begriffserklärungen

Aufgrund des Überthemas „Interkulturelle Kommunikation“ ist es unerlässlich, den Begriff der Kultur näher zu definieren damit im Folgenden eine Eindeutigkeit in der Verwendung gegeben ist. Ich beschränke mich nur auf die Nennung einiger, mir als wichtig erscheinender Definitionen, da die Anzahl der Bestimmungen von Kultur nahezu unzählbar ist. Im Nachhinein werde ich schließlich den Begriff der Interkulturellen Kommunikation erläutern und eine Definition der Termini Trans- und Multikulturalität vornehmen, um eine Eindeutigkeit in der Begriffsverwendung und damit der Abgrenzung untereinander deutlich zu machen.

I.a) Kultur

Aufgrund des Bekanntheitsgrades der Kulturdefinition von Sir Edward Burnett Tylor aus dem 19. Jahrhundert möchte ich zuerst auf seine Definition eingehen, um anschließend andere Herangehensweisen einzubringen.

Der britische Anthropologe Sir Edward Burnett Tylor verstand unter Kultur folgendes:

„Cultur oder Civilisation² im weitesten ethnographischen Sinne ist jener Inbegriff von Wissen, Glauben, Kunst, Moral, Gesetz, Sitte und allen übrigen Fähigkeiten und Gewohnheiten, welche der Mensch als Glied der Gesellschaft sich angeeignet hat.“³

Für Tylor spielen unter anderem besonders die Bereiche des Wissens, der Gewohnheiten und anderer Gepflogenheiten des Menschen eine Rolle, um als Kultur gelten zu dürfen. Hinsichtlich interkultureller Kommunikation fließen speziell Wissen und damit verbundene Gewohnheiten in ein Gespräch mit ein, z.B. wird die Dauer des Augenkontaktes, die Nähe zum/zur GesprächspartnerIn und andere nonverbale Arten aber auch verbale Formen der Kommunikation benutzt, die man aus seiner eigenen Kultur zu gebrauchen gewohnt ist. In jeder Kultur, sei es innerhalb der deutschsprachigen oder chinesischen, gibt es verschiedene Nuancen in der Gesprächsführung; doch nicht nur interkulturell sondern auch intrakulturell, d.h. innerhalb einer Kultur, kommt es zu Missverständnissen anhand einer vom Gegenüber abweichenden Art der Kommunikationsform, da „jeder [sic] mit einem persönlichen mentalen System ausgestattet ist, das ihn [sic] zu einem einmaligen und einsamen Inselbewohner [sic] macht.“⁴

Tylors Kulturdefinition setzt jedoch voraus, dass man sich als Person einer Gesellschaft fühlt bzw. als solche akzeptiert wird um Zugang zu den Ressourcen und Werten einer Kultur zu bekommen. Er thematisiert damit die großen Themenbereiche der Zugehörigkeit, Integration und Identität. Es bleibt jedoch unbeantwortet, welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen bzw. wer einen letztendlich als Mitglied einer Gesellschaft anerkennen muss, damit der Mitgliedsstatus erreicht ist.

² Der Begriff der „Zivilisation“ ist heute eher vorsichtig zu verwenden, da er eine starke Verbindung zu einer ethno- bzw. eurozentristischen Sichtweise konnotiert.

³ Tylor (1873), S.1.

⁴ Vgl. Kumbier/Schulz von Thun (2006), S. 9.

Die Interkulturelle Kommunikation, auf welche wir näher eingehen werden, gehört in den Bereich der Interkulturalität, der sich durch interkulturelles Handeln ausbildet.⁵ Deshalb ist es unerlässlich auch den Kulturbegriff der Interkulturalitätsforschung zu nennen, da dieser eng mit dem der Interkulturellen Kommunikation verbunden ist.

Die Interkulturalitätsforschung legt ihren Schwerpunkt auf eine kulturwissenschaftliche Deutung des Begriffes Kultur und sieht ihn als eine soziale bzw. kollektive Deutung der Realität. Damit wird gemeint, dass alles Existierende nicht naturgegeben, sondern kulturell konstruiert ist.⁶ Diese Auslegung von Kultur ist recht offen angelegt, da sie die Klarheit des Begriffes der Realität voraussetzt und den Begriff der Kultur selbst eigentlich unerklärt lässt. Für die Interkulturalitätsforschung bedeutet Kultur „die soziale [...] Konstruktion der Wirklichkeit.“⁷

Georg Hansen, Professor für Interkulturelle Erziehungswissenschaft, geht von einer Standardisierung der Gewohnheiten in Kollektiven aus und vierteilt diesen standardisierten Bereich in die Kommunikation, das Denken, die Empfindungen und das Verhalten bzw. Handeln.⁸ Diese Standardisierungen werden besonders noch im Folgenden bei der Interkulturellen Kommunikation eine Rolle spielen, da sie durch ihre teilweise kulturelle oder auch persönliche Unterschiedlichkeit Kommunikation behindern bzw. erschweren können. Der Soziologe Hubert Knoblauch stellt sich im Rahmen der Standardisierungen zusätzlich die Frage, ob vor dem Denken und Fühlen die Handlung erfolgt oder ob das Denken und Fühlen die Handlung erst bewirkt.⁹

Die eben erwähnten Standardisierungen entstehen durch die „Herausbildung von Gewohnheiten innerhalb von Kollektiven“.¹⁰ Kommunikation, Denken, Fühlen und auch das Handeln werden kulturell vereinheitlicht und es werden normierte Zeichen zur Verständigung benutzt. Es existiert somit ein Konsens innerhalb der Kommunikation einer bestimmten Gruppe, wie und wann welche Zeichen zu gebrauchen sind. In Bezug auf das Fühlen und Handeln gibt es innerhalb einer Kultur ebenfalls standardisierte Unterschiede.¹¹ Diese können z.B. nach Subgruppen, Berufssparten oder sozialen Klasse variieren. Hansens Standardisierungen erinnern an E.T.Halls Kulturdimensionen, die in einem späteren Kapitel

⁵ Vgl. Erll/Gymnich (2010), S. 169.

⁶ Ebda, S. 19.

⁷ Ebda.

⁸ Vgl. Hansen (2003), S.39.

⁹ Vgl. Knoblauch (1995), S. 45.

¹⁰ Vgl. Erll/Gymnich (2010), S.20.

¹¹ Ebda, S.20f.

näher erläutert werden und finden hier ihre Erwähnung, da sie meiner Ansicht nach eine modernere, da aktuellere, Sichtweise von der Betrachtungsweise kultureller Unterschiede darstellen.

Die dreiteilige Einteilung von Kultur von Erll und Gymnich erinnert mich entfernt an die Edward Tylors in einer neueren und erweiterten Form, weshalb ich, um den Kreis zu schließen, diese an dieser Stelle erwähnen möchte.

Laut den Anglistinnen Astrid Erll und Marion Gymnich gibt es drei Dimensionen von Kultur, die sich jeweils in eine mentale, soziale und materiale teilen. Die mentale Dimension umfasst kognitive Phänomene wie zB das Denken, Gefühle oder kommunikative Codes und ist nicht beobachtbar. Der mentale Teil des Menschen bildet die Basis für die soziale und materiale Dimension; er schlägt sich in diesen wieder und wird somit sichtbar.¹²

Der materiale Part enthält Medien, literarische Werke, Kunst und geht bis hin zum Fernsehen. Der soziale Anteil wiederum beinhaltet „die konkrete Interaktion in Gruppen und Gesellschaften sowie die sozialen Strukturen und Institutionen, die eine kulturelle Gemeinschaft etabliert.“¹³

Kultur wird nur dann sichtbar, wenn diese drei Ebenen der Kultur miteinander interagieren und in objektiv erfassbaren Dingen resultieren, erfahrbar werden und weitergegeben werden können; erst dadurch kann ein so genanntes „kulturelles Gedächtnis“ entstehen.¹⁴

Jedoch machen „unterschiedliche[n] Verknüpfungsmöglichkeiten von materialen und sozialen Phänomenen mit den unterliegenden mentalen Strukturen (...) das Verstehen fremder Kulturen zu einem komplexen Unterfangen.“¹⁵

Damit sind wir bei der Definition von Tylor, für den die verschiedenen Errungenschaften eines Menschen einer bestimmten Kultur eben diese ausmachen.

Für die Person innerhalb ihrer eigenen Kultur bzw. Gemeinschaft sind die Symbole und damit die drei Ebenen der Kultur eindeutig, wodurch die Kommunikation innerhalb der eigenen Gesellschaft oder auch Gruppe zumindest kulturell gesehen, kaum zu Missverständnissen führt. Natürlich darf man dabei die Persönlichkeit nicht außer Acht lassen, die einen ständigen Einfluss auf die eigenen Kommunikationsmuster hat. Hier

¹² Ebda, S.22.

¹³ Ebda.

¹⁴ Ebda, S.22f.

¹⁵ Ebda, S.24.

wiederum stoßen wir auf das Problem der Zugehörigkeit zu einer Kultur bzw. Gesellschaft. Wer hat Zugang und ist erwünscht; wie wird man in eine Gesellschaft aufgenommen und welche Eigenschaften machen einen für eine Aufnahme untauglich?

ErlI und Gymnich sprechen einer Nationalkultur dementsprechend drei Merkmale zu die sich aus Dynamik, Hybridität und auch interner Heterogenität zusammensetzt. Im Sinne der Dynamik wird gemeint, dass Kulturen stets im Fluss sind; sie sind nichts Statisches und verändern sich somit jederzeit. Besonders die Globalisierung und Migrationströme tragen zu Veränderungen innerhalb einer Kultur bei.¹⁶ Diese Phänomene resultieren am Ende in einer Hybridisierung, d.h. Verschmelzung der unterschiedlichen Elemente, die einen Einfluss auf eine bestimmte Kultur haben. Genauso ist auch eine innere Heterogenität innerhalb einer Nation zu finden. So unterteilt sich die Nationalkultur selbst in verschiedene Subkulturen bzw. Identitäten die je nach Religion, Region, politischer Zugehörigkeit, sozialer Klasse, Generation u.ä. unterschiedlich sind.¹⁷

Kultur ist also Veränderung und bedeutet ständige Entwicklung. Kultur heißt jedoch ebenso Beständigkeit, da die Erneuerungen nicht von jeder Person gleich schnell aufgenommen werden und Innovationen erst gemächlich in eine Kultur einziehen.¹⁸

Doch erst die Kommunikation ermöglicht einen Austausch zwischen Kulturen bzw. den Menschen innerhalb einer Kultur und führt dazu, dass eventuell verschiedene Kommunikationsstrukturen, die aus der eigenen Kultur herrühren, aufeinander stoßen und somit möglicherweise Missverständnisse entstehen bzw. die Gesprächsführung erschwert wird.

Laut dem Soziologen Alfred Schütz wird der Mensch in eine Welt hineingeboren in der er Verhaltensweisen, Formen der Kommunikation, Regeln, Tabus u.ä. von seiner Umgebung angelernt bekommt. Er nimmt naiv an, dass alle Menschen so leben und denken wie er; spätestens beim Zusammenstoß mit einem Menschen mit einer anderen Lebensweise erkennt er, dass seine Lebensart nicht die einzige bzw. nicht unbedingt die einzig richtige ist.¹⁹

In Bezug auf die Kommunikation bedeutet dies mit Schütz:

¹⁶ Ebda, S.26.

¹⁷ Ebda, S. 27.

¹⁸ Vgl. Magala (2005), S. 14.

¹⁹ Vgl. Schütz (1932), S. 107.

„Habe ich z.B. einen Redenden vor mir, so habe ich nicht nur dessen Worte, sondern auch seine Gesten, den Tonfall seiner Stimme usw. zur Deutung vorgegeben. Gewiß vollziehe ich die Deutung dieser Symptome immer in der vorhin beschriebenen Weise der Selbstinterpretation meiner eigenen Erlebnisse. Immer aber bleibt mir die Blickrichtung auf das Erlebnis des Du gewahrt, für welches das Wahrgenommene und als Anzeichen Interpretierte eben Anzeichen ist. Jeder Sinnzusammenhang, den ich in meinen Erlebnissen von solchen Anzeichen vorfinde, schöpft sein ursprüngliches Recht aus dem Sinnzusammenhang, in dem die angezeigten Erlebnisse des Du in dessen Bewusstsein dadurch stehen, daß sie sich in seinem Dauerablauf phasenweise und polythetisch konstituierten.“²⁰

Schütz drückt dadurch aus, dass kulturelle Wahrnehmung auch die Kommunikation stark beeinflusst und man ständig aus seiner eigenen Sozialisation das Gesagte des Gegenübers interpretiert. Er nennt die Versuche einer gelungenen Kommunikation mit einer Person aus einer anderen Kultur „Fremdverstehen“²¹; ich möchte dieses Wort jedoch durch den zeitgemäßen Begriff der „Interkulturellen Kommunikation“ substituieren. Schütz legt damit einen Grundstein für die Sichtweise der Interkulturellen Kommunikation, wie er später von E.T.Hall aufgenommen wird.

Im Gegensatz dazu präsentieren die Universitätsmitarbeiter der Fachhochschule Köln, Leenen, Groß und Grosch, mit Kernschwerpunkt in der Interkulturellen Bildung/Kompetenz, präsentieren ein dynamisches Modell der interkulturellen Interaktion das wie folgt aussieht: Kulturen werden darin als widersprüchliche Bedeutungssysteme gesehen, die nicht voneinander abgrenzbar sind und sich durch Unterschiede, Überschneidungen und Ähnlichkeiten kennzeichnen. In Bezug auf die „Kommunikation wird Kultur nicht nur interpretiert, sondern jeweils auch produziert und interaktiv immer wieder neu ausgehandelt.“ (Leenen/Groß/Grosch 2008, S.105.) Die in einer und zwischen mehreren Kulturen agierenden Personen werden zwar durch ihre Gruppenzugehörigkeiten beeinflusst, dennoch sind ihre Identitäten nicht festgelegt. Es ist ihnen möglich je nach dem Gegenüber sich in eine andere Position zu begeben und damit zwischen mehreren Identitäten hin und her zu

²⁰ Schütz 1932, S.113.

²¹ Ebda, S. 117.

wechseln.²² Kulturen werden hier nicht als starre Gebilde wahrgenommen, die sich voneinander abgrenzen, sondern es wird ihnen eine Interaktion und sogar ein gewisses Maß an Hybridität zugeschrieben.

In Hinblick auf die oben genannten Kulturdefinitionen darf der Einfluss der Globalisierung nicht vergessen werden. Durch die weltweite Vernetzung²³ rücken die Menschen näher zusammen und es kommt zu einem stärkeren (virtuellen) Wissensaustausch.²⁴ Kulturelles Wissen kann mit anderem vermischt werden, es kommt zu neuen Formen von (virtuellen) Ritualen und auch die Sprache kann sich durch gesellschaftspolitische Exklusion verändern, man denke z.B. an den so genannten „Kanaksprak“.²⁵ Diese Erneuerungen im kulturellen und sprachlichen Leben wirken sich natürlich stark auf die Kommunikation zwischen den Menschen aus.

In der Ethnologie wird heute ein Kulturbegriff verwendet, der Kultur als

„ein flüchtiges, akteurs- und situationsge[-]bundenes Konstrukt [sieht], das am besten ethnographisch mit den Methoden der teilnehmenden Beobachtung und der dichten Beschreibung erfasst und ‚[,.]from the natives point of view[,.]‘ interpretiert wird.“²⁶

Abschließend mit Clifford Geertz gesagt

„muß man zugeben, daß der Interpretation von Kul[-]tur einige Merkmale eigen sind, die die Theoriebildung schwieri[-]ger gestalten als gemeinhin üblich. Zunächst einmal muß die Theorie näher am Boden der Tatsachen bleiben, als dies sonst bei Wissenschaften der Fall ist, die sich eher der imaginativen Ab[-]straktion überlassen können. Meist sind es nur kurze Ausflüge ins Reich des Begriffdenkens, die der Ethnologie etwas einbrin[-]gen; längere dagegen führen leicht zu einem Abgleiten in logische Träumereien und akademische Gedankenspiele.“²⁷

²² Vgl. Leenen et al. (2008), S.105.

²³ Es muss angemerkt werden, dass die sogenannte „Vernetzung“ nicht alle Personen weltweit einschließt, sondern dass durch Macht, Hierarchien, Ökonomien und Zugänge genauso auch Menschen von der globalen Welt ausgeschlossen werden.

²⁴ Vgl. Moosmüller (2007), S. 21.

²⁵ Der „Kanaksprak“ ist eine Form des Sprechens bei dem Türkisch und Deutsch miteinander vermischt werden und somit eine neue Sprache bilden (=Hybridisierung).

²⁶ Moosmüller (2004), S.54.

²⁷ Geertz (1987/1983), S.35.

I.b) Interkulturelle Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation beschäftigt sich in erster Linie mit den „fremden Kulturen“ industrialisierter Gesellschaften, die besonders in ökonomischer Hinsicht für die eigene Nation wichtig sind. In diesem Zusammenhang wird von interkulturell agierenden Menschen gefordert, sich je nach Kontaktsituation mit einer „kulturell fremden Person“ auf diese durch einen Perspektivenwechsel einzustellen, um eine inhaltlich möglichst klare Kommunikation herbeizuführen. Gleichzeitig meint die Interkulturelle Kommunikation, dass Anteile aus der fremden Kultur in der eigenen Persönlichkeit versteckt sind und somit

„das Verstehen einer anderen Kultur immer auch das Verstehen des Eigenen beinhaltet. Die Kernidee [...] könnte somit als das Streben nach Selbstvervollkommenung durch die Begegnung mit dem kulturell Anderen formuliert werden [...].“²⁸

Die Interkulturelle Kommunikation nimmt also jede Kultur als eine abgeschlossene Entität wahr, die sich von anderen unterscheidet und deren „natürliche Fremdheit“ unter anderem durch das Studieren von so genannten „Kulturdimensionen“ wie etwa Hall sie propagiert, erlernt werden kann. Die Interkulturelle Kommunikation gehört als aktiver Part in den Bereich der Interkulturalität, der dort entsteht „wo Angehörige der verschiedenen Kulturen untereinander in Kontakt treten [und] interagieren.“ (Erll/Hymnich 2010/2007, S.32.)

Der Terminus Multikulturalität hingegen bedeutet, dass verschiedene Kulturen innerhalb eines sozialen Systems (z.B. Staat) nebeneinander koexistieren. Transkulturalität wiederum zeichnet sich durch eine „hochgradige Vernetzung und Verflechtung vieler Kulturen“ (Lüsebrink 2008, S.17) aus, die zu der Entwicklung vieler verschiedener kulturellen Identitäten beiträgt.²⁹

Der Begriff der „Interkulturellen Kommunikation“ wurde im Jahre 1959 durch die Studie „The Silent Language“ von E.T.Hall geprägt. Die durch Immigration entstandenen multikulturellen Gesellschaften in den USA und Kanada veranlassten das Aufkommen einer interkulturellen Forschung die ursprünglich ihre Wurzeln in der Psychologie, Soziologie und

²⁸ Moosmüller (2007), S.34.

²⁹ Vgl. Lüsebrink (2008), S.17.

Pädagogik hat.³⁰ Hall beschäftigt sich in seinem Werk unter anderem mit der kulturabhängigen Zeit- und Raumwahrnehmung und beschreibt Kultur als den

„[...] link between hu[-]man beings and the means they have of interacting with others. The meaningful richness of human life is the result of the millions of possible combinations involved in a com[-]plex culture.“³¹

Edward T. Halls Sicht auf Kultur wird in einem Artikel von der Ethnologin Sofie Olbers wie folgt auf den Punkt gebracht:

- Kultur ist ein vorprogrammiertes Regelwerk in den Köpfen der Menschen.
- Verhalten ist von diesem Regelwerk ableitbar und erklärbar.
- Dieses Regelwerk wird in der Sozialisation erlernt und bei einem Auslandsaufenthalt mitgenommen.
- Wenn dieses Regelwerk einer bestimmten Kultur erfasst wird, kann man es, ähnlich wie eine Sprache, lernen, damit man sich in einer fremden Kultur zurechtfinden kann und akzeptiert wird.
- Kulturen können und müssen kategorisiert werden, damit kulturelle Unterschiede aufzeigbar sind.“ (Olbers 2009, S.3)

Diese starre Kulturdefinition findet in der Kultur- und Sozialanthropologie keinen Anklang mehr, da sie einerseits ein kulturell geprägtes homogenes Verhaltensmuster als gegeben annimmt wovon nicht abgewichen werden kann und andererseits Kultur als etwas statisches und angeborenes voraussetzt. Insbesondere Hofstede's Kulturdimensionen³² verführen bei unreflektierter Anwendung zu einer Kategorisierung von Menschen nach Rezept und provozieren zu einer Herausbildung, wenn nicht sogar Verfestigung, von Vorurteilen. Es erscheint mir als wichtig Halls Verständnis von Kultur hier derart detailliert aufzulisten, weil sein Kulturkonzept auch heute noch oft genug in Seminaren zur Interkulturellen Kommunikation gelehrt wird.

³⁰ Vgl. Lüsebrink (2008), S.3.

³¹ Vgl. Hall (1959), S.213.

³² Machtdistanz, Individualismus/Kollektivismus, Maskulinität/Feminität, Unsicherheitsvermeidung, Zeit. Vgl. Hofstede (1984).

Als ein wichtiges Werk in der Entwicklung der Disziplin wird das Buch „Introduction to Intercultural Communication“ von den Kommunikationswissenschaftlern John Condon und Fatih Yousef aus dem Jahr 1975 angeführt.³³ Es ist das erste Buch im Bereich der Interkulturellen Kommunikation, das sich in Erklärungsmodellen und Hilfsstrategien bezüglich interkultureller Begegnungen versucht und wird dementsprechend euphorisch im Vorwort gelobt.

Condon und Yousef verfolgen eine kulturelrelativistische Ansicht und dementsprechend gehen sie auch auf das Thema der interkulturellen Kommunikation heran. Für sie sind alle Kulturen gleichwertig und das Individuum wird ganz im Kontext seiner eigenen Kultur gesehen. Durch diese Voraussetzung ergibt sich der logische Schluss, dass jeder Mensch aus einer ethnozentrischen Sicht der Dinge Annahmen und Äußerungen tätigt; ein Faktum, dass sich schließlich auch in Missverständnissen in der Kommunikation äußern kann.³⁴

Als ein so genanntes wissenschaftliches Fach³⁵ fließt die Problematik der interkulturellen Kommunikation durch Migration, Globalisierung und die damit verbundene „zunehmend intensivere **Vernetzung der Volkswirtschaften** [sic]“³⁶ in den Alltag hinein und etabliert sich hier als ein populärer Begriff. Als Problematik verstehe ich die durch fehlende fremdsprachliche Kompetenzen entstandenen Missverständnisse und Schwierigkeiten.

Wie schon beim Kulturbegriff gibt es auch beim Begriff der „Interkulturellen Kommunikation“ viele verschiedene Definitionen; Erll und Gymnich stützen sich auf die Definition aus dem sprachwissenschaftlichem Bereich, wenn sie interkulturelle Gespräche als Situationen benennen in denen zwei oder mehr Personen „mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund mittels Sprache oder nonverbalen Ausdrucksmitteln unmittelbar (=Face-to-Face) miteinander kommunizieren.“³⁷

Die Linguistin der Linguistin Heather J. Bowe schließt sich Erll und Gymnich in ihrer Definition an. Laut ihr beschäftigen sich Studien zur interkulturellen Kommunikation mit einem „focus on features of the shared communication between speakers from different language/cultural backgrounds.“ (Bowe 2007, S. 3)

³³ Vgl. Condon/Yousef (1975).

³⁴ Vgl. Moosmüller (2007), S.18.

³⁵ Die Frage, ob es sich bei Interkultureller Kommunikation tatsächlich um eine eigene Wissenschaft handelt wird in einem anderen Unterkapitel abgehandelt. Vgl. Moosmüller (2007), S. 209-241.

³⁶ Vgl. Lüsebrink (2008), S.1.

³⁷ Vgl. Erll/Gymnich (2010), S. 77.

Um den Begriff der Kommunikation zu definieren verwende ich den Kommunikationsbegriff von Edward T. Hall der meint: „(...) language is (...) a system for organizing information and for releasing thoughts and responses in other organisms.“ (Hall 1976, S. 57)

Die Interkulturelle Kommunikation versucht herauszufinden, wie sich Mitglieder unterschiedlicher Kulturen untereinander verständigen, welche Muster sie benutzen, wie sie mit Missverständnissen umgehen bzw. diese zu vermeiden versuchen.³⁸

Die Definition vernachlässigt gänzlich den Aspekt der nicht direkten Kommunikation die z.B. über das Internet, am Telefon oder per Brief erfolgt. Hierbei fällt die nonverbale Kommunikation gänzlich weg; im Falle des Telefons hat man wenigstens den Tonfall und die Wortwahl als Hilfe und die Möglichkeit bei Missverständnissen nachzufragen. Bei Auslandsgesprächen vermag man jedoch eventuell den Akzent falsch zu deuten oder man fragt aus Schamhaftigkeit nicht nach, wenn man eine Vokabel in der Fremdsprache nicht verstanden hat. Noch dazu bleibt ungeklärt, wann eine Kultur anfängt und die andere beginnt.

Die Definition von der Kulturwissenschaftlerin Darla Deardorff zur Interkulturellen Kommunikation ist in ihrer allgemeinen Formulierung schon genauer wenn sie formuliert, dass Interkulturelle Kommunikation die Kompetenz ist

*„[...]auf Grundlage bestimmter Haltungen und Einstellungen sowie besonderer Handlungs- und Reflexionsfähigkeiten in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu interagieren.“*³⁹

Indem man anerkennt, dass es neben der eigenen Wirklichkeit noch viele andere Wirklichkeiten gibt entwickelt man eine liberale Einstellung gegenüber anderen Realitäten. Es geht im Prinzip um das Aushalten von Widersprüchen inner- und außerhalb der eigenen Kultur in einem Gespräch mit Individuen.

Mit den Worten des Kulturwissenschaftlers Dominic Busch gesagt ist Interkulturelle Kommunikation das

*„Aufeinandertreffen unterschiedlicher, intern strukturierter Bedeutungssysteme, bei dem Konventionen der Bedeutungsvermittlung und des sozialen Handelns außer Kraft gesetzt bzw. modifiziert werden.“*⁴⁰

³⁸ Vgl. Bowe (2007), S. 3.

³⁹ Deardorff o.J., S. 5.

Interkulturelle Kompetenz kann man nicht einfach aus Ratgebern lernen oder indem man ein paar Kurse dazu besucht, da

„(...) Sender [sic] und Empfänger [sic] eher über unterschiedliche Denk-, Wahrnehmungs- und Interpretationsmuster verfügen können als das bei einer intrakulturellen Kommunikation der Fall wäre.“⁴¹

Am Beispiel des folgenden interkulturellen Kommunikationsmodells erkennt man die verschiedenen Eigenschaften die es braucht, um erfolgreich interkulturell-kommunikativ zu sein.

Es wird als besonders wichtig eingestuft eine starke Ambiguitätstoleranz zu entwickeln, um sich nicht allzu schnell durch scheinbare Widersprüchlichkeiten einschüchtern zu lassen, sondern besser nach der Bedeutung, je nach Einschätzung direkt oder indirekt, zu fragen.

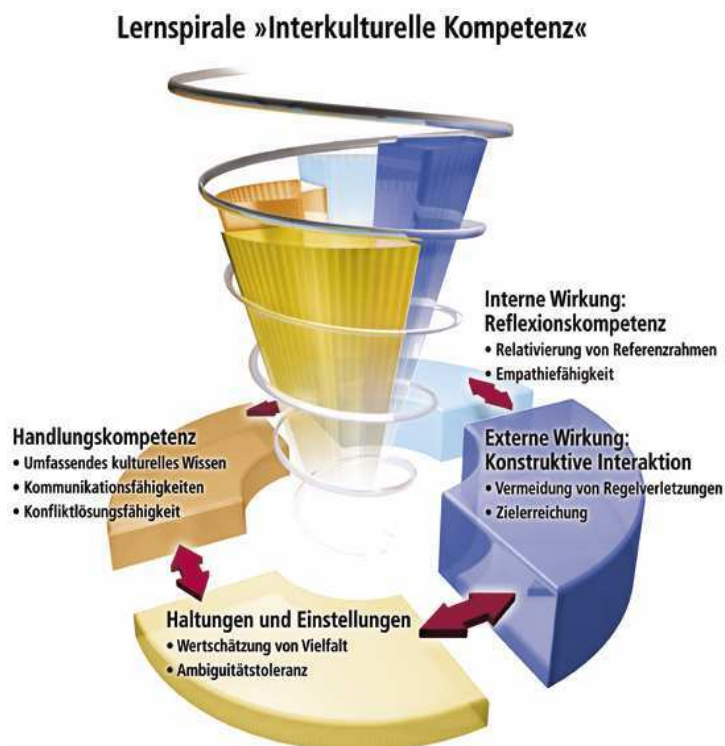


Abb.1

⁴⁰ Moosmüller 2007, S.71.

⁴¹ Olbers (2009), S. 18.

Zusammenfassend lässt sich anhand der verschiedenen Definitionen von Interkultureller Kommunikation sagen, dass stets von einer unterschiedlichen Art der Wahrnehmung und Kommunikation zwischen den Kulturen ausgegangen wird und Kulturen als solches in Abgrenzung zueinander gesehen werden. Wie sich jedoch eine Kultur von der anderen genau trennen lässt bleibt undefiniert. Bevor ich nun stärker in die Praxis der interkulturellen Kommunikation eintauche, möchte ich im Folgenden kurz auf eine ethnologische Färbung der interkulturellen Kommunikation eingehen.

II.) Die Geschichte der Interkulturellen Kommunikation und deren Inhalte

II.a) Geschichte

Die Interkulturelle Kommunikation ist an sich kein neuer Themenbereich der erst im Zuge der Globalisierung aufgetaucht ist. Schon die Schriften des Reisenden Herodot vor mehr als 2500 Jahren geben Auskunft über seine Fahrten in über fünfzig Länder. Herodot befasste sich mit aus seiner Sicht fremden Lebensweisen der bereisten Gesellschaften und widmete sich der komparativen Analyse sowie den Themen Kreolisierung und Hybridisierung.⁴²

Eine intensive und folgenreiche Beschäftigung mit Interkultureller Kommunikation fand auch in den Jahrhunderten nach Herodot statt und wird heute häufig als der Grundstock der Interkulturelle Kommunikation genannt:

Durch die Folgen des 30-jährigen Krieges, die Verabschiedung der Charta der Vereinten Nationen und der „Verabschiedung der Konventionen über Flüchtlinge, Menschenrechte, Völkermord, Rüstungskontrolle, Kriegsverbrechen etc“ (Moosmüller 2007, S.13) wurde versucht die Welt nach U.S.-amerikanischen Vorstellungen zu ordnen, um dem Kommunismus Einhalt zu gebieten. Der Kulturanthropologe Edward T. Hall wurde in andere Länder entsandt, um diesen das U.S.-amerikanische Projekt durch Schulungsprogramme näher zu bringen. Leider stellte sich heraus, dass die „Teilnehmer“ [sic] (Moosmüller 2007, S.14) aufgrund ihrer ethnozentrischen Weltsicht nicht in der Lage waren, sich auf das Wissen über andere Länder einzulassen und so begann Hall mit Psychoanalytikern und Linguisten neue Methoden zu erarbeiten die für eine Erkennung der eigenen kulturellen Voreingenommenheit und deren Auflösung sorgen sollten, um schließlich das ethnographische Wissen vermitteln zu können. Durch diese Arbeitsweise begründete Hall die

⁴² Vgl. Moosmüller (2007), S.220f.

„Interkulturelle Kommunikation“, die ihre Wurzeln in der Kulturanthropologie hat und mit Einflüssen aus der Psychoanalyse und Linguistik versehen ist.⁴³

Bald hatte Hall jedoch genug vom Forschen über andere Kulturen und wandte sich mehr der Einzelperson zu, die in engem Kontakt mit anderen Kulturen steht. Er wollte herausfinden wie diese Menschen die andere Kultur wahrhaben, wie sie sich in dieser bewegen bzw. anpassen.

Hall

„sieht Kultur als subjektives Phänomen, als eine Strukturierung des Fühlens, Denkens und Handelns eines Individuums, die auch dann fortbesteht, wenn das Individuum seinen ursprünglichen kulturellen Kontext verlassen hat.“⁴⁴

Wie zuvor erwähnt, hat die Interkulturelle Kommunikation ihre Wurzeln in mehreren Disziplinen. In Bezug auf das Fühlen, Denken und Handeln hat die interkulturelle Kommunikation einen starken Bezug auf die Psychologische Anthropologie; doch wenn es um die Erfahrungen und Handlungen eines Individuums in einem bestimmten Kontext geht wird interkulturelle Kommunikation der Angewandten Ethnologie zugerechnet.⁴⁵ Interkulturelle Kommunikation erreicht also verschiedene Bereiche der Forschung und ist deshalb als ein interdisziplinäres Fach wahrzunehmen.

Obwohl das Fach der Interkulturellen Kommunikation sich ursprünglich aus der Kulturanthropologie entwickelt hatte kam es zu keinen weiteren Wechselwirkungen zwischen den beiden Disziplinen in den USA. Stattdessen nahm die Kommunikationswissenschaft den Platz der Kulturanthropologie als richtungweisende und Ideen gebende Disziplin ein.⁴⁶ Durch den fehlenden Einfluss aus der Ethnologie, arbeitet die Interkulturelle Kommunikation noch immer mit veralteten Kulturdefinitionen (=Kulturrelativismus) und beschäftigt sich, im Gegensatz zur Ethnologie im Zusammenhang mit der Migrationsforschung mit der sogenannten Migration „von oben“.⁴⁷ Das bedeutet, dass im Gegensatz zur Ethnologie, die sich mit migrationsbedingten gesellschaftlichen Veränderungen befasst, der Schwerpunkt auf das Agieren und Reagieren sogenannter ElitemigrantInnen gelegt wird. Als ElitemigrantInnen werden jene Personen verstanden, die

⁴³ Ebda.

⁴⁴ Ebda.

⁴⁵ Ebda, S.15.

⁴⁶ Ebda, S.17. Man denke hier an das Werk „Introduction to Intercultural Communication“ von Condon und Yousef aus 1975, das an anderer Stelle schon erwähnt worden ist.

⁴⁷ Ebda, S.19/23.

zB als DiplomatInnen, Geschäftsleute oder auch WissenschaftlerInnen in ein Land einreisen, um dort für einen gewissen Zeitraum zu arbeiten.⁴⁸

Die Interkulturelle Kommunikation interessiert sich weitgehend für Kulturen in industrialisierten Ländern; ein Grund ist die Einnahme interkultureller Modelle durch multinationale Konzerne, welche die Inhalte der Disziplin für die Erleichterung geschäftlicher Abwicklungen nützen möchten. Aus diesen Beweggründen heraus liegt das Interesse auf „richtigen“ Handlungsweisen innerhalb spezifischer Situationen, die sich aus einem „Kulturkontakt“ ergeben, um einen positiven Geschäftsabschluss zu motivieren.⁴⁹

Es wird dabei stets

„davon ausgegangen, dass das Individuum Aspekte der eigenen Persönlichkeit bereits in sich trägt, so dass das Verstehen einer anderen Kultur immer auch das Verstehen des Eigenen beinhaltet“⁵⁰

Ein Vorwurf der so genannten „InterkulturalistInnen“⁵¹ im Zusammenhang mit multinationalen Konzernen gemacht wird ist, dass erstere mit der Bestrebung agieren Multikulturalismus positiv zu vertreten, aber andererseits von der Wirtschaft dahingehend missbraucht werden, dass sie sich als KorrespondentInnen von „Standardisierung und oberflächlichen Kosmopolitismus“ (Moosmüller 2007, S.39) instrumentalisiert wiederfinden.

II.b) Interkulturelle Kommunikation und ihre Position in der Wissenschaft

Im Laufe meiner Recherchen bin ich auf Literatur aus den verschiedensten Fachbereichen wie z.B. der Linguistik, Wirtschaft und auch Kulturwissenschaft gestoßen und habe mir demzufolge die Frage gestellt, ob es einen Bereich gibt in dem die Interkulturelle Kommunikation ihre Wurzeln hat bzw. dem sie fest zugeschrieben wird. Im Rahmen dieser Überlegungen bin ich auf einen Beitrag des Professors Jürgen Straub für Interkulturelle Kommunikation an der Philosophischen Fakultät der Technischen Universität in Chemnitz gestoßen. Im Beitrag „Interkulturelle Kommunikation- eine wissenschaftliche Disziplin?“⁵² stellt sich Straub die Frage, ob Interkulturelle Kommunikation ein wissenschaftliches Fach ist und wie es sich gegenüber anderen anerkannten Fachdisziplinen positionieren soll.

Er sieht es als

⁴⁸ Ebda, S.23.

⁴⁹ Ebda, S.32ff.

⁵⁰ Ebda, S.34.

⁵¹ Als InterkulturalistIn wird eine Person verstanden, „die sich professionell mit dem Thema Interkulturalität oder interkultureller Kommunikation beschäftigt.“ Vgl. Moosmüller (2007), S.16.

⁵² Vgl. Moosmüller (2007), S.209-241.

„Herausforderung,, ,[,]Interkulturelle Kommunikation[,]’ mit wissenschafts[-]geschichtlichen und wissenschaftstheoretischen Argumenten als einheitliche Disziplin [sic] zu begründen, systematisch auszuweisen und in dieser disziplinär geordneten Gestalt [sic] praktisch-institutionell zu etablieren.“⁵³

Straub hält es nicht für möglich, dass sich das Fachgebiet der Interkulturellen Kommunikation zu einer autonomen wissenschaftlichen Disziplin herausbildet

Als Grund dafür nennt er die inhaltliche Nähe und Zusammenarbeit der Interkulturellen Kommunikation zu und mit anderen Disziplinen, die als Nährboden für ebendiese dient gleichzeitig aus ihnen schöpft. Eine Wissenschaft braucht zwar kein einheitliches Theoriegebäude, doch sie sollte unabhängig von anderen Fachbereichen bestehen können.⁵⁴

In Bezug auf Bachelor- und Master-Universitätslehrgänge bemängelt er die Lehrpläne die aus willkürlich zusammengesetzten Lehrinhalten aus verschiedenen Disziplinen zu bestehen scheinen, deren betonte Ausrichtung auf die Wirtschaft aufgrund von Bologna die eine

„um sich greifende Aufweichung wissenschaftlicher Standards gerade auch in den neuen, innovativen, internationalen und interdisziplinären Studiengängen“⁵⁵

mit sich bringt. Um ein realistisches und fachgerechtes Studium zu gewährleisten, ist es laut Straub unerlässlich, kommunikative Netzwerke zu schaffen, gemeinsame Forschungsprogramme sowie -projekte zu entwerfen, „multi-, inter- und transdisziplinär ausgerichtete Zeitschriften und einschlägige Buchreihen“ zu verfassen.⁵⁶ Genauso sieht er vor Positionen an höheren Bildungseinrichtungen dauerhaft zu besetzen und die inneruniversitäre und internationale Zusammenarbeit zu verstärken uvm. Im Studium sollte man sich die Methodik einer, maximal zweier Fachdisziplinen aneignen, um sich auf diese spezialisieren und darauf aufbauend fächerübergreifende Theorien und Grundbegriffe lernen zu können. Es muss ein Mittelweg zwischen dem so genannten „Fachidioten [sic]“ und „bloß dilettierenden Generalisten [sic]“ (Moosmüller 2007, S.235) gefunden werden.⁵⁷

⁵³ Ebda, S.210.

⁵⁴ Ebda, S.218f.

⁵⁵ Ebda, S.231.

⁵⁶ Ebda, S.234.

⁵⁷ Ebda, S.234f.

II.c) Die Sichtweise der Ethnologie auf die Interkulturelle Kommunikation

Zu Beginn meiner Ausführungen habe ich bereits angedeutet, dass zum Thema Interkulturelle Kommunikation im Verhältnis zu anderen Themen der Ethnologie wenig Fachliteratur vorhanden ist, die nicht in der Wirtschaft eingebettet ist.

Ein Grund dafür mag im Missbrauch ethnologischer Gedankenmodelle während der Kolonialzeit liegen, der zu einem Rückzug aus der Praxis zurück zu der Theorie führte. Ethnologisches Wissen bezüglich Interkultureller Kommunikation tendiert demzufolge noch immer dazu sich im Hintergrund zu halten, anstatt die wirtschaftlich belastete Disziplin mit neuen Methoden und vor allem auch Kulturdefinitionen aufzumischen.⁵⁸

Die Ethnologie versucht genauso wie die Interkulturelle Kommunikation eine Antwort auf die Frage zu finden, wie man Kultur und individuelles Handeln am besten zusammenbringt bzw. erklärt und deutet. Während die Ethnologie noch keine Lösung dafür gefunden hat bedient sich die Interkulturelle Kommunikation einer vereinfachten Strategie, indem sie simplifizierende Ratgeberliteratur auf den Markt bringt, die mit starren Kulturkonzepten und Stereotypisierungen arbeitet.⁵⁹

Gerade weil sich die Ethnologie immer noch mehr mit den Unterprivilegierten beschäftigt, verfolgt sie mit Skepsis die wirtschaftliche Ausrichtung der Interkulturellen Kommunikation und ihre Beschäftigung mit der Managementebene.⁶⁰ Einen weiteren Beitrag lieferte schließlich Frederik Barth mit seiner Öffnung des Kulturbegriffes. Nach ihm verwischen sich kulturelle Grenzen, wodurch jegliche gegenteilige Bestrebungen als „Inszenierung elitärer Interessensgruppen“ (Moosmüller 2004, S.48) angesehen werden.

Der schwedische Ethnologe Tommy Dahlén kritisiert in seinem Werk „Among the Interculturalists“ die passive Rolle der Ethnologie und unterstreicht die aktiven Bestrebungen so genannter InterkulturalistInnen, die im Gegensatz zur Kultur- und Sozialanthropologie Kultur mithilfe von Bildern, Spielen, Diagrammen und ähnlichem zu erfassen versuchen und besonders in der Wirtschaft als BeraterInnen und Trainer arbeiten.⁶¹ Trotz vehementer Kritik der Ethnologie an der von InterkulturalistInnen verwendeten Arbeitsmodellen (Hall, Hofstede) fehlen ethnologische, seminartaugliche Substitute für die Wirtschaft. Das liegt zu einem beachtlichen Teil am (selbst-)reflexiven und dehnbaren Kulturbegriff wie er in der

⁵⁸ Vgl. König (2004), S.23f.

⁵⁹ Vgl. Moosmüller (2004), S.46.

⁶⁰ Ebda.

⁶¹ Vgl. Dahlén (1997), S.10ff.

Ethnologie verwendet wird. Ein offener Kulturbegriff mag für als absehbar erwünschte Abläufe in der Wirtschaft innerhalb von Kommunikation und Menschenkontakt nicht willkommen sein, da er ein absehbares und damit planbares Verhalten und Kommunizieren von vornherein ausschließt.

II.d) Anforderungen an interkulturell Kommunizierende

Im Allgemeinen gibt es verschiedene Modelle und Theorien die bestimmte Eigenschaften voraussetzen, um im bewussten interkulturellen Kontext adäquat interagieren zu können.

Ich stelle hier einige als mir nützlich erscheinende Konzepte vor, da diese von einem offenen Kulturbegriff ausgehen wie er in der Kultur- und Sozialanthropologie derzeit verwendet wird. Die hier angeführten Modelle finden, wie sich in meinem empirischen Teil der Arbeit schließlich zeigt, auf dem AMS keine Verwendung. Besonders aus den von mir geführten Interviews mit AMS-KundInnen lässt sich schön darstellen, dass eine Sensibilisierung im KundInnenumgang nicht gegeben ist. Die folgenden Modelle sind nicht nur im interkulturellen Kontext eine gute Orientierungshilfe, sondern können genauso intrakulturell die Kommunikation positiv beeinflussen.

Jürgen Straub sieht folgende Eigenschaften als unabdingbar für Studierende der Interkulturelle Kommunikation:

„Neugierde, Interesse an der Vielfalt menschlicher Lebensformen, Mobilität, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bei gleich[-]zeitiger Wahrung individueller Autonomie [...], ein gerüttelt' Maß an Ambivalenz- und Frustrations[-]toleranz, Kompromissbereitschaft, intellektuelle Phantasie, nicht zuletzt die Neigung und Bereitschaft, an der Struktur des eigenen kommunikativen Selbst. Und Weltverhältnisses lebenslang zu ‚[,']arbeiten[,']‘ und sie im Sinne einer offenen, dynamischen Gestalt personaler Identität lebendig zu halten, einer Identität, die die Einbeziehung anderer und fremder Weisen des Denkens, Fühlens, Wollens, Handelns und Lebens ermöglicht, mithin eine unweigerlich von Erlebnissen des Widerstreits geprägte Identität und multiple kulturelle Zugehörigkeit [...].“⁶²

⁶² Vgl. Moosmüller (2007), S.237.

Der Sprachwissenschaftler Jürgen Beneke stellt in einem Sammelbandeintrag folgende Persönlichkeitsmerkmale vor, die eine interkulturell gebildete Person ausmachen sollen:⁶³

a) Verhaltensdisponibilität

Dieser Begriff drückt aus, dass einem Menschen je nach Situation mehrere Verhaltensmuster zur Verfügung stehen aus denen er auswählen kann. Man hat damit die Möglichkeit nicht immer so zu handeln wie man es gewohnt ist, sondern kann auch ein ganz neues Handlungsmuster in sein Raster einfügen. Bei der Verhaltensdisponibilität ist jedoch zu beachten, dass die „Gefahr einer opportunistischen Prinzipienlosigkeit“ (Beneke 1992, S. 100) gegeben ist.

b) Differenzierte Selbstwahrnehmung

Hier wird verlangt selbstreflexiv vorzugehen, um sich seiner eigenen kulturellen Voreingenommenheit bewusst zu werden. Durch das Bewusstwerden der eigenen Beschränktheit kann diese erst überwunden werden. Besonders die Einsicht, dass andere Menschen ein Recht auf ihre eigene Kultur und deren Vorstellungen haben, spielt eine wichtige Rolle.

c) Fähigkeit zur Klärung eigener Werte und Überzeugungen

Hier wird

„eine gefestigte und bewußte, jedoch nicht starre, sondern für Veränderungen weltoffene Wertorientierung gefordert, die den Menschen in die Lage versetzt, seinen eigenen Prioritäten- und Wertekatalog zu erkennen und in bewußter Weise zu modifizieren.“⁶⁴

d) Realistisches Eigen- und Fremdbild

Hier wird gefordert, sich selbst realistisch einzuschätzen und zu versuchen sich selbst in den Augen der anderen Person zu sehen, um den Eindruck den man bei anderen erweckt für sich selbst nachvollziehbar zu machen.

e) Ambiguitätstoleranz

Unter diesem Begriff wird verstanden, dass man sich in für einem selbst nicht geläufigen Situationen im Griff behält und nicht in Verwirrung zurückbleibt da man nicht weiß wie

⁶³ Vgl. Beneke (1992), S. 100ff.

⁶⁴ Ebda, S.101.

man sich zu verhalten hat. Es „ist also die Fähigkeit, Unbestimmtheit ertragen zu können.“ (Beneke 1992, S. 102)

f) Vermeidung von vorschnellen Attributionen

Das Deuten des anderen Verhaltens wird mit eigenen Wertevorstellungen angegangen, in dem der Inhalt der Handlung bewertet wird und nach dem Sinn derselben gefragt wird. Besonders in der nonverbalen Kommunikation kann dies zu Missverständnissen führen zB in Hinblick auf Körpernähe, Mimik, Gestik u.ä.

g) Empathiefähigkeit

Das Einfühlen in Andere ist ebenfalls eine wichtige Fähigkeit interkultureller Kommunikation; man ist sich nur über den Grad der notwendigen Ausprägung dieser Befähigung im Unklaren.

h) Vermeidung von Ethnozentrismus

Ethnozentrismus bedeutet, dass die eigene Kultur über den anderen steht und somit alles was einem fremd ist, abgewertet wird.

i) Strategien zur Minimierung von kulturbedingtem Stress

Dieser Punkt korreliert stark mit dem der Ambiguitätstoleranz und den anderen oben angeführten Fähigkeiten die zu einer selbstbewussten aber nicht arroganten Haltung führen sollten.

j) Metakulturelle Prozeßkompetenz [sic]

Dies ist die Fähigkeit interkulturelle Situationen aktiv mitzugestalten indem kulturbedingte Stresssituationen entschlüsselt, aufgelöst und somit entspannt.

Allgemein mit Hans-Jürgen Lüsebrink gesprochen entstehen interkulturelle Missverständnisse „[...]aus Fehlinterpretationen des sprachlichen oder non-verbalen Verhaltens und Handelns des Kommunikationspartners [sic], die auf Unkenntnis oder fehlender Erfahrung beruhen können.“⁶⁵

⁶⁵ Vgl. Lüsebrink (2008), S.32.

Erll und Gymnich betonen die Wichtigkeit der drei Teilkompetenzen die in ihrem Zusammenwirken die Basis für eine gelungene interkulturelle Kommunikation ausmachen.

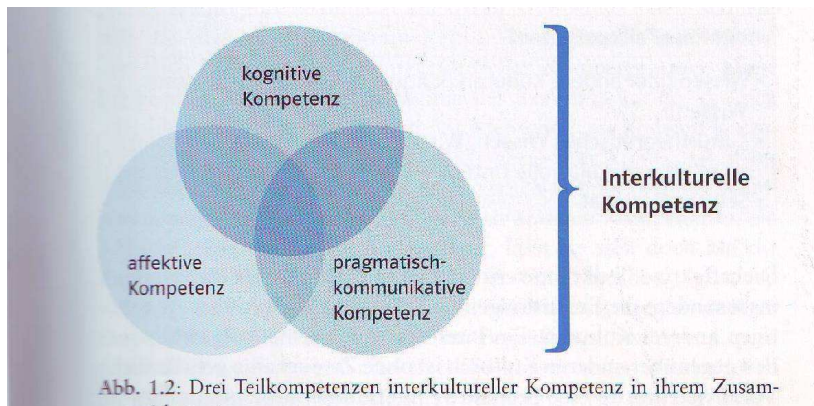


Abb.2

Die kognitive Teilkompetenz beinhaltet jenes Wissen, das in der Begegnung mit der anderen Person relevant ist, z.B. Wissen über die andere Kultur und deren eventuellen Einfluss auf die Kommunikation. In diesem Zusammenhang spielt Selbstreflexion eine Rolle, die eigene Vorstellungen, Einstellungen und vor allem Erwartungen kontrollieren und im gegebenen Fall überarbeiten kann.⁶⁶

Die affektive Teilkompetenz umfasst Einstellungen und Interesse der anderen Kultur gegenüber und fordert in Verbindung mit der kognitiven Komponente ein gewisses Maß an Ambiguitätstoleranz. Zusätzlich wird hier die Eigenschaft der Empathie und des Fremdverstehens gefordert.⁶⁷

Die pragmatisch-kommunikative Kompetenz verlangt schließlich die Anwendung von geeigneten kommunikativen Mustern als auch „wirkungsvoller Konfliktlösungsstrategien“.⁶⁸

Georg Auernheimer lädt dazu ein, sich die Beziehungsebene in interkulturellen Situationen näher anzusehen. Er ist der Meinung, dass Störungen in diesen Konstellationen häufig nichts mit der Sachlage zu tun haben, da diese in einem Gespräch schnell aufzulösen sind. Oftmals kommt es durch eine mangelnde Kenntnis der anderen Kultur zu einem Missverständnis, welches auf der persönlichen Ebene verarbeitet wird.⁶⁹ Ich werde mich diesem Thema später im Rahmen von Ting-Toomeys face-negotiation-Theorie zuwenden.

⁶⁶ Vgl. Erll/Gymnich (2010), S.11f.

⁶⁷ Ebda, S.12f.

⁶⁸ Ebda, S.13f.

⁶⁹ Vgl. Auernheimer (2008), S.43f.

II.e) Kulturelle Identität

An dieser Stelle möchte ich den Aspekt der kulturellen Identität einbringen, um mithilfe dieser die Abgrenzung zum Gegenüber in einer interkulturellen Situation zu beschreiben, wie sie von Menschen im Alltag wahrgenommen wird. Auch hier lässt sich später in den von mir geführten Interviews erkennen, dass die kulturelle Identität der AMS-MitarbeiterInnen schwach ausgebildet ist. Dies ist vor allem an dem Verhalten der MitarbeiterInnen deutlich zu machen, das oftmals von einer „Wurschtigkeit“ gekennzeichnet ist und latente Aggressionen sichtbar macht.⁷⁰

Das „Ich“ entsteht durch die Abgrenzung zur anderen Person; wir definieren uns über andere Eigenschaften als wir dem Gegenüber zuschreiben würden. Der kulturelle Hintergrund wird von jedem/r von uns unterschiedlich verarbeitet. „In interkulturellen Begegnungen wird der eigene kulturelle Hintergrund jedoch zum Differenzkriterium und zu einem Gegenstand des Aushandelns von Identität [...]“ (Lüsebrink 2008, S.32). Wir treffen auf eine andere Person, möglicherweise aus einer anderen Kultur, und beginnen unser eigenes Selbstbild im Unterschied zum Gegenüber zu hinterfragen und womöglich schlittern wir, ausgelöst durch zu große Differenzen in der Selbst- bzw. Fremdwahrnehmung, in eine Krise der eigenen Identität. Um die innere Stabilität möglichst nicht zu gefährden ist die Eigenschaft der Empathiefähigkeit hier sehr von Vorteil.

Gelingt es die eigene Identität im Austausch mit der fremden Identität stabil zu halten bzw. zu stabilisieren, so kann dies einen enormen Gewinn an Erfahrung bedeuten der letztendlich positive Auswirkungen auf die eigene Identitätsentwicklung haben kann.⁷¹

Interkulturelle Kommunikation beinhaltet demnach stets einen Vergleich mit dem „Fremden“ und versucht gleichzeitig das „Andere“ in Bezug auf sich selbst zu verstehen. Aufgrund eines eigenen Sinnhorizontes und Bewusstseins des alter ego, ist es jedoch nicht möglich das Gegenüber aus der eigenen Sicht heraus zu analysieren. Ich kann versuchen die andere Person empathisch zu erfassen und schließlich die ausgesendeten Signale und Worte auf mein ego bezogen aufzulösen versuchen; eine 1:1 Übersetzung wird jedoch trotz des direkten Kommunikationsweges (face to face-Kontakt) nicht gelingen.⁷²

⁷⁰ Vgl. S.46-67.

⁷¹ Vgl. Erll/Gymnich (2010), S.65.

⁷² Vgl. Schütz (1932), S.107ff.

Fremdsprachenkenntnisse, kulturelles Wissen als auch Neugier u.ä. können jedoch bei dem Versuch einer Übersetzung bzw. eines Verständnisses dienlich sein.⁷³

Das Studieren der interkulturellen Fremdsprachendidaktik kann ebenfalls eine Hilfe bei einem interkulturellen Verstehensprozess bieten. Lernen wir eine andere Sprache sind wir uns oft nicht der Nuancen und Feinheiten bei der Wortwahl bewusst. Demzufolge kann es bei einem Gespräch oft zu assoziativen Missverständnissen führen. Jedoch auch im intrakulturellen Dialog sind auf verbalem Gebrauch basierende Fehlschlüsse keine Seltenheit; ein Phänomen das unter anderem von der individuellen Sozialisation, Beruf, Alter etc. abhängt.

Die kulturelle Identität ist in der zwischenmenschlichen Kommunikation nur ein Teil von mehreren Identitäten, die in einem sprachlichen Austausch bemerkbar wird. In der interkulturellen Kommunikation wird speziell der kulturell andersartige Faktor betont, um sich durch diesen ex- oder auch implizit vom Gegenüber zu unterscheiden. Dazu werden eventuell Vorurteile hinzugefügt, um die andere Person für sich selbst zuordnen zu können. Man ordnet sich und den/die Andere/n zwei unterschiedlichen Regel- und Symbolsystemen zu, wodurch die TeilnehmerInnen einer Kommunikation entscheiden ob eine Kommunikation als interkulturell wahrgenommen wird oder nicht. Sieht man sich und die andere Person als RepräsentantIn einer Kultur, so wird auch das Gespräch als ein interkulturelles angenommen.⁷⁴

„We believe that intercultural communication occurs as the interface between two culture systems, in other words, two separate systems of rules and meanings. We believe that participants, however, experience intercultural contact primarily through definitions of personhood. Communication is therefore intercultural when participants identify themselves and their interlocutors as representing different culture groups.”
(Collier/Thomas 1988, S.101f)

An dieser Stelle wird der oppositionelle Charakter von Interkultureller Kommunikation deutlich, der klare Grenzen zur Kultur festzustellen glaubt. In einem Gespräch beginnt man sich in Abgrenzung zur anderen Person in seiner kulturellen Identität zu definieren und darzustellen. Laut Stella Ting-Toomey gibt es vier verschiedene Arten sich in einem Gespräch darzustellen:

⁷³ Vgl. Lüsebrink (2008), S.37.

⁷⁴ Vgl. Collier/Thomas (1988), S.99ff.

1. Man sieht sich selbst als ein Mitglied einer Kultur und agiert nach den eigenen damit verbundenen Vorstellungen, verhält sich als für die eigene Kultur als „typisch“
2. Man definiert sich als ein die eigene Kultur vertretendes untypisches Mitglied und verhält sich danach
3. Man kategorisiert sich zwar als ein typisches Mitglied der eigenen Kultur doch verhält sich dem entgegengesetzt
4. Man erklärt sich selbst als ein atypisches Mitglied aber verhält sich typisch (Ting-Toomey 1994, S.359)

Im Bewertungsprozess des Gegenübers unterscheidet Ting-Toomey zwischen der Identitätsbewertung, der Inhaltsbewertung sowie die Bewertung von Hilfsmitteln. Ich möchte näher auf erstere eingehen. Um die Identität einer Person zu bewerten ist es notwendig, über den Grad der Identifizierung mit kulturellen, sozialen als auch persönlichen Rollenkategorien aus der Sicht des/r Anderen Bescheid zu wissen. Inwieweit sieht sich die Person als ein „typisches“ Mitglied ihrer Kultur, wie positioniert sie sich in Hinblick auf die soziale bzw. individuelle Rolle. Demzufolge ist auch die Bewertung der eigenen Position entscheidend, sowie die Häufigkeit und Eindringlichkeit in der die eigene Rolle ausgelebt wird.⁷⁵

Ting-Toomey macht die Selbstdarstellung vom jeweiligen Gegenüber abhängig; je nachdem wie sehr die andere Person sich in der Kultur des eigenen Selbst auskennt, welche Erwartungen im Raum stehen und wie Gesagtes, Getanes interpretiert wird. Personen, die sich ihrer eigenen ethnolinguistischen Identität bewusst sind und diese im Alltag selbstbewusst gestalten, werden mehr dazu bereit sein in einer interkulturellen Begegnung ihr eigenes Selbst hinten anzustellen, um sich im Gesprächsprozess auf das Gegenüber einlassen zu können.⁷⁶ In Bezug auf meine Forschungsergebnisse am AMS lässt sich am Ende meiner Arbeit feststellen, dass eine selbstbewusste ethnolinguistische Identität unter den AMS-MitarbeiterInnen wohl nicht gegeben ist.

Ting-Toomey schreibt im Folgenden⁷⁷ einer so genannten individualistischen Kultur andere Herangehensweisen in Hinblick auf die Identitätskonstruktionen zu, als Mitgliedern einer kollektiven Kultur. Ich möchte mich von dieser Zuschreibung insofern distanzieren, als dass ich darin die Gefahr von Stereotypisierungen und vorschnellen Interpretationen sehe.

⁷⁵ Vgl. Ting-Toomey (1994), S.360f.

⁷⁶ Ebda, S.359f.

⁷⁷ Siehe S.37ff.

II.f) Die Problematik von Seminaren der Interkulturellen Kommunikation

Aus ethnologischer Sicht erscheint der verwendete Kulturbegriff in diesen Seminaren als fragwürdig. Oftmals auf die Wirtschaft ausgerichtet und von der Ethnologie praktisch im Stich gelassen, operieren SeminarleiterInnen mit veralteten, weil statischen, Kulturbegriffen, wodurch die Lehrmethoden und –inhalte vornhinein mit Stereotypisierungen bzw. Ethnisierungen behaftet sind. Ulf Hannerz spricht im Zusammenhang mit Trainingsseminaren überhaupt von einer sogenannten „culture-shock prevention industry“, die dazu gedacht sind in kurzer Zeit Verhaltensregeln zu internalisieren, die anschließend auf wirtschaftlich strategisch wichtig erscheinende Länder angewendet werden sollen.⁷⁸

Seminare interkulturellen Inhalts ethisch korrekt zu gestalten erweist sich als höchst problematisch, da die Ansprüche aus Wissenschaft und Wirtschaft unterschiedlich gestellt sind und „lernspezifische wie auch strukturbedingt Faktoren“ (König 2004, S.26) dem Ganzen gegenüberstehen. Zuallererst ist der Zeitraum indem die Seminare abgehalten werden stark eingeschränkt; meistens dauern solche Kurse nicht länger als einige Tage. Des Weiteren erwarten die TeilnehmerInnen ein kompaktes und vollständiges Regelwerk wie sie sich im Ausland zu verhalten haben. Viele leiden unter Zeitdruck, weil sie in den nächsten Tagen in der Fremde Geschäfte abzuschließen haben und darüber hinaus ist nicht auszuschließen, dass die TeilnehmerInnen aus beruflichen Gründen an der Partizipation verpflichtet und nicht unbedingt privat daran interessiert sind. Je nach Publikum sind Rollenspiele vielleicht nicht möglich, da diese solche als lächerlich betrachten.⁷⁹

Dem Anspruch ein festes Regelwerk an Verhaltensweisen und –erklärungen in die Hand gedrückt zu bekommen folgt das Problem einer festen Zuschreibung von Identitäten und Verhaltensmustern. Damit werden Stereotypisierungen forciert und ein offener Austausch mit *alter* verhindert.⁸⁰

Der Wunsch nach Verhaltensstandardisierungen wird in solchen Seminaren oft nach demselben Muster gelöst: ein ego wird in Abgrenzung zum alter festgelegt und deren Differenz pseudowissenschaftlich erklärt und schließlich werden Ratschläge erteilt, wie man mit dieser Differenz umzugehen habe.⁸¹

⁷⁸ Vgl. Hannerz (1992), S.251.

⁷⁹ Vgl. König (2004), S.27.

⁸⁰ Ebda, S.28.

⁸¹ Ebda, S.29.

Aufgrund der ethnologischen Absenz in der Praxis, wird weiterhin mit vereinfachten Kulturmodellen gearbeitet, die bereits von Hofstede und Hall eingesetzt worden sind.

Geert Hofstede, Psychologe und Managementwissenschaftler, z.B. führte empirische Untersuchungen bei IBM-Niederlassungen in verschiedenen Ländern durch, um die gemeinsame Organisationskultur zu erforschen. Dabei stieß er auf das Ergebnis, dass jedes Land eine eigene betrieb und schloss daraus die Folgerung, dass „Angehörige einer Nation über dieselbe ‚[...]mentale Programmierung[...]' verfügen“ (Moosmüller 2004, S.51).

Bei sowohl Hofstede als auch Hall wird Kultur als etwas Ursprüngliches und Natürliches gesehen, die das Denken, Handeln und Wahrnehmung der Menschen ständig steuert.⁸²

Im letzten Abschnitt meiner empirischen Arbeit stelle ich den Wiener Lehrgang „Interkulturelles Konfliktmanagement“ vor, der sich von den klassischen Kulturdefinitionen der Interkulturellen Kommunikation lösen möchte und an dem vereinzelt MitarbeiterInnen des AMS teilnehmen.⁸³

III. Theoretische Modelle

Zunächst präsentiere ich E.T.Halls Kulturkonzept mit seinen Kulturdimensionen; ein Modell mit dem noch immer zu oft in Seminaren zur Interkulturellen Kommunikation gerne gearbeitet wird. Mit seiner Darstellung möchte ich zeigen, wie die Einstellungen der AnhängerInnen dieses Kulturkonzeptes deren Umgang mit Kultur beeinflussen. Schließlich folgen das Habitus-Konzept Bourdieus und Stella Ting-Toomeys Face-Negotiation-Theorie. Mit beiden letzteren werde ich den empirischen Teil meiner Arbeit analysieren.

III.a) Edward T. Halls Kulturkonzept

In seinem Werk „Beyond Culture“ aus dem Jahre 1976 geht der Kulturanthropologe Hall zu Beginn von der Annahme aus, dass alle Menschen einer Nationalität⁸⁴ eine eigene Identität, Sprache, Geschichte etc. besitzen und ihnen vor allem eine bestimmte Art des Agierens anhaftet. Ein Mann aus dem Westen könnte daher nie von sich aus behaupten z.B. einen Japaner bezüglich Kommunikation voll und ganz verstehen zu können. Um innerhalb des Wirtschaftsapparates miteinander erfolgreich zu interagieren ist es deshalb unerlässlich die „verborgenen Kulturdimensionen“ der jeweiligen Kultur aufzudecken, um die kulturell geprägten Gedankengänge der anderen Person nachvollziehen zu können.⁸⁵

⁸² Ebda, S.52.

⁸³ Vgl. S.68f.

⁸⁴ „[...] the French, the Italians, the Spanish, Portuguese, and English, as well as the Scandinavian and Balkan cultures [...]“ Hall (1981), S. 2.

⁸⁵ Ebda.

Kulturelle Einflüsse in Bezug auf menschliche Verhaltensweisen zu negieren wird von Hall als gefährlich betrachtet und sogar mit der Verleugnung des Bösen gleichgesetzt. Aggressionen und (weltweite) Krisen würden das Resultat aus der eigenen Hilflosigkeit bezüglich der Auflösung kulturell bedingten Verhaltens bilden.

Für Hall sind Kulturen einerseits gleichwertig in ihrer Hierarchie, wenn er jedoch von high-context und low-context spricht, erkennt er ersteren eine höhere Effizienz zu und urteilt daher aus einer wertenden ethnozentrischen Sicht.⁸⁶ Er widerspricht demnach seinem eigenen Standpunkt an einer anderen Stelle wenn er meint, „there are many roads to truth and no culture has a corner on the path or is better equipped than others to search for it.“ (Hall 1981, S.7)

Kultur ist für Hall „a series of situational models for behaviour and thought“ (Hall 1981, S.13), und etwas, das im Untergrund arbeitet, dessen Strukturen unbewusst in unseren Köpfen manifestiert sind und wirken. Diese Muster gilt es aufzudecken und in das Bewusstsein zu rufen, um schließlich die eigene daraus resultierende Erwartungshaltung und Dekodierung des Gegenübers besser nachvollziehen zu können. Kultur wird als etwas Erlerntes aufgefasst das von einer bestimmten Gruppe verinnerlicht worden ist und damit die Grenzen nach Außen definiert. Jeder menschliche Lebensbereich ist von Kultur durchdrungen und bestimmt somit die Gedanken und Handlungsweisen. Kultur wird als etwas Selbstverständliches angesehen, dessen Wirkungsweise innerhalb der eigenen kulturellen Grenzen nicht hinterfragt wird.⁸⁷

Durch die eigene kulturelle Befangenheit hat jeder Mensch blinde Flecken in seiner Wahrnehmung, die ihn im Verständnis einer kulturell andersartig geprägten Person behindern. Diese Flecken sind jedoch notwendig, um nicht in einer Informationsflut unterzugehen und die Konzentration auf aus eigener Sicht wichtige Punkte zu fokussieren. Um eine Person verstehen zu können, ist es notwendig deren gesamte Geschichte zu kennen. Doch aufgrund der gegebenen Komplexität der eigenen Hintergründe und der fehlenden Zeit sich mit diesen zu beschäftigen, ist es nach Hall nicht möglich sich oder ein Gegenüber jemals vollkommen zu verstehen.⁸⁸

⁸⁶ Ebda, S. 101.

⁸⁷ Ebda, S. 2ff.

⁸⁸ Ebda, S.69/85.

Laut Hall ist es für den westlich geprägten Menschen unmöglich Ereignisse in ihrem Gesamten zu erfassen, da unser Denken durch den westlichen Bildungsapparat auf lineare Überlegungen geschult ist, das damit arbeitet Inhalte in ihre Einzelteile zu zerlegen.⁸⁹

Hall unterscheidet schließlich zwischen zwei verschiedenen Zeitsystemen, die innerhalb einer Kultur je nach dem Mal mehr oder weniger stark ausgeprägt sind. Er stellt das Modell der monochronischen und polychronischen Zeit auf. Das monochronische Modell kennzeichnet sich durch einen individualisierten Tunnelblick, der das eigene Handeln auf sich selbst bezieht und dadurch den Kontext des Agierens vergessen lässt. Als Beispiel bringt er den Mitarbeiter der einen Auftrag für die Firma durchzuführen hat und sich dabei nur auf die Erfüllung des Ziels alleine konzentriert mit den Folgen, dass er den Kontext in dem er arbeitet vergisst bzw. ausblendet. Die Menschlichkeit wird in den Hintergrund gestellt, es entstehen starre Handlungsstrukturen wodurch bürokratische Strukturen in ihrer Erweiterung komplizierter werden und dazu tendieren, den Bezug zu ihrer eigenen Organisationsweise zu verlieren.⁹⁰

Das polychronische Zeitmodell hingegen⁹¹ zeichnet sich durch eine simple und oberflächliche Handlungsstruktur aus, hervorgerufen durch die ständige Präsenz anderer Menschen mit denen man zum Interagieren aufgefordert ist. Um effizient arbeiten zu können ist die Abhängigkeit von einem/r Vorgesetzten erforderlich, die/der im allgemeinen Chaos den Überblick behält und delegiert. Beide Modelle haben einen Einfluss auf den Umgang mit Zeit und strukturieren somit die Organisation des alltäglichen Lebens.⁹²

Im Weiteren unterscheidet Hall, wie oben kurz angeführt, zwischen so genannten high-context und low-context Kulturen. China wird auf die höchste Stufe in der high-context-Wertung gestellt, u.a. mit der Begründung, eine komplexe und alte (Schrift-)Sprache zu besitzen. High-context kennzeichnet sich durch nicht-verbalisierte Informationen aus die von einem/r SprecherIn vorausgesetzt werden. Explizite Erklärungen werden in Gespräche nicht eingebracht. Low-context wiederum bedient sich expliziten Äußerungen und wird von Hall mit schlechter Kunst gleichgesetzt.⁹³

Im Allgemeinen beschreibt Hall Kommunikation im high-context als effizient und zeitsparend; gleichzeitig liegt ihr eine gewisse vereinheitlichende Kraft zugrunde und verändert sich nur langsam. Genauso erwarten die Menschen von einem mehr als im low-

⁸⁹ Ebda, S.12.

⁹⁰ Ebda, S.20.

⁹¹ Laut Hall weit bei den TürkInnen und AraberInnen verbreitet. Vgl. Hall (1981, S.22)

⁹² Ebda, S.24.

⁹³ Ebda, S.91f.

context und unterscheiden stärker zwischen den Mitgliedern einer Kultur und den Außenstehenden. Low-context zeichnet sich durch ständige Veränderung aus; high-context wiederum durch das Bedürfnis nach Stabilität.⁹⁴

Hall versucht sich bei einer Einteilung von Kulturen in dem Prinzip des Kategorisierens, indem er zwischen monochronisch/polychronisch und high-context/low-context unterscheidet. Problematisch wird das Ganze schon zu Beginn mit seiner Kulturdefinition die keine Aussage darüber trifft wo eine Kultur endet und die nächste beginnt. Fragen nach typischen VertreterInnen einer Kultur, wer sich zu diesen zählen darf und wie diese definiert sind bleiben unbeantwortet. Hall unterscheidet zwar zwischen verschiedenen Kategorien doch belegt diese nicht empirisch. Er definiert aus seiner westlichen Sicht und beachtet nicht die Oberflächlichkeit seiner Herangehensweise. Er vergleicht z.B. oft zwischen einem typischen Amerikaner und Japaner, erklärt aber nicht was diese als typisch gelten lässt. Ist jemand z.B. ein typischer Amerikaner, der seit Generationen in den USA lebt und die Staatsbürgerschaft besitzt oder gilt auch jemand als solcher, dessen Eltern aus zwei verschiedenen Ländern stammen, die Staatsbürgerschaft besitzt und ein asiatisches Äußeres aufweist?

Als erste Orientierung mag sein Modell vielleicht angenehm sein, jedoch lädt es zu übereiligen Generalisierungen ein ohne überhaupt einen Kontakt mit den Menschen gehabt zu haben. Es kann sich dadurch eine gewisse Erwartungshaltung aufbauen und spontane Begegnungen werden behindert, indem das Handeln und Sprechen des Gegenübers mit dem Regelwerk im Kopf abgeglichen wird. Somit mag man für die äußeren Reize unkonzentriert empfänglich sein und eventuell bedeutsame Signale übersehen. Halls Modell vernachlässigt den Aspekt des alltäglichen Lebens in dem man ständig mit Leuten unterschiedlicher Herkunft konfrontiert ist und man aufgrund der Globalisierung oft nicht wissen kann, wer woher stammt und sich diese Frage in den ersten Sekunden einer Begegnung mehrfach nicht stellen wird. Das Aufeinandertreffen ist oft nur von kurzer Dauer und erfolgt spontan, weshalb ein eindringliches Befassen mit den Kontexten der anderen Person kaum möglich ist. Wer sich zu welcher Kultur zählt, was darunter verstanden wird und wie dies ausgelebt wird ist von Individuum zu Individuum unterschiedlich und wird je nach Situation neu ausgehandelt. Voreilige Zuschreibungen können ein Gespräch blockieren und zu Verwirrung auf beiden Seiten führen. Ein spontanes Interagieren und Reagieren auf die Situation und das

⁹⁴ Ebda, S.101.

Gegenüber schließen Missverständnisse nicht aus, reduzieren jedoch die Erwartungshaltung und senken somit die Enttäuschung als Reaktion auf Missverständnisse.

Die Namen Hall und Hofstede fallen oft in einem Atemzug mit Interkultureller Kommunikation. Die statische Kulturdefinition mit der sie arbeiten wird von der Ethnologie diskreditiert und verurteilt. Mit Clifford Geertz gesagt wird

„[J]eder Versuch, ihre Aussage [die der Studierenden/EthnologInnen] in anderen als ihren eigenen Begriffen zu fassen, wird als Zerrbild aufgefaßt, als ethnozentristisch – dem här[-]testen Wort des Ethnologen [sic] für einen moralischen Fehltritt.“ (Geertz 1987/1983, S.34)

Seitens der Ethnologie ist ein öffentliches Einmischen in die Thematik nötig um veraltete Sichtweisen und Stereotypisierungen zu bekämpfen und schließlich aufzulösen. Demgegenüber steht jedoch Geertz' Aussage, dass die Ethnologie eine Wissenschaft ist, die sich nicht durch einen einheitlichen Konsens sondern durch „immer ausgefeiltere[n] Debatten“ auszeichnet und EthnologInnen eine „Präzision [entwickeln], mit der wir einander ärgern.“⁹⁵

Wie auch von der Kultur- und Sozialanthropologie oft genug praktiziert, haben Hall und Hofstede sich in der Feldforschung versucht und dementsprechend Momentaufnahmen von multinationalen Konzernen geliefert, die jedoch auch als solche behandelt werden sollten,

„weil die Hauptaufgabe der Theoriebildung in der Ethnologie nicht darin besteht, abstrakte Regelmäßigkeiten festzuschreiben, sondern darin, dichte Beschreibung zu ermöglichen. Es werden keine allgemeinen Aussagen angestrebt, die sich auf verschiedene Fälle beziehen, sondern nur Generalisierungen im Rahmen eines Einzelfalls.“ (Geertz 1987/1983, S.37)

III.b) Kommunikative Praxis, Habitus und Kapital nach Pierre Bourdieu

Im Folgenden werde ich das theoretische Konzept der Kommunikativen Praxis, des Habitus und des Kapitals nach Pierre Bourdieu behandeln. Dem anschließend werde ich Stella Ting-Toomeys Theorie der „Face-Negotiation“ anfügen. Beide theoretischen Modelle möchte ich im praktischen Teil einsetzen, um die Handlungen und Sichtweisen der AkteurInnen im Rahmen der Interkulturellen Kommunikation genauer analysieren zu können.

⁹⁵ Vgl. Geertz (1987/1983), S.42.

a) *Die Kommunikative Praxis und der Habitus*

Als EthnologIn muss man sich seiner eigenen Beschränkung in Bezug auf die Involvierung und Perspektive bei der Forschung bzw. teilnehmenden Beobachtung einer so genannten „fremden Lebenswelt“ bewusst sein, um den im Feld agierenden Personen nicht Eigenschaften und Motive zuzuschreiben die nach eigenem Ermessen deren Rolle am besten widerspiegeln. Es besteht bei der Vernachlässigung des Miteinbeziehens und der Bewusstwerdung der eigenen Voreingenommenheit bei auftauchenden Unklarheiten und Widersprüchen die Gefahr, Zuschreibungen und Ergänzungen sowie Erklärungen einzubringen, die auf Eigeninterpretationen anstatt auf Fakten basieren.⁹⁶ Um mit den Worten Bourdieus zu sprechen muss man

„die der Stellung des fremden Beobachters [sic] inhärenten Voraussetzungen in Frage stellen, da dieser [sic], vorgängig darauf be[-]dacht, die Praktiken zu interpretieren [sic], dazu neigt, am Gegenstand den Grundlagen seiner [sic] eigenen Beziehung zu ihm die größte Wich[-]tigkeit beizumessen.“⁹⁷

Das „faktische Ausgeschlossenensein“ muss in einer „methodischen Entscheidung“ münden, indem der/die EthnologIn der eigenen Stellung als BeobachterIn gewahr wird und diesen Umstand dazu nutzt selbstkritisch auf eventuelle Fremdzuschreibungen zu achten und diese vermeiden zu versuchen.⁹⁸

Ich möchte Bourdieus Ansichten über Kommunikation dazu nutzen sie in Bezug zur Interkulturellen Kommunikation zu setzen. Laut ihm ist eine unmittelbare Verständigung nur dann möglich,

„wenn die beteiligten Handlungssubjekte derart aufeinander abgestimmt sind, daß [sic] sie einem gleichen Zeichen (Rede, Praktik oder Werk) die jeweils gleiche Bedeutung, dem gleichen Sinn und der gleichen Bedeutung das jeweils gleiche Zeichen zuordnen, oder in anderen Worten, daß [sic] sie sich in ihren Ver- und Entschlüsselungsverfahren, d.h. in ihrer Praxis und in ihren Deutungen auf das gleiche System konstanter Relationen beziehen, die zudem vom Willen und vom Bewußtsein [sic] der Einzelnen unabhängig und

⁹⁶ Vgl. Bourdieu (2009/1972), S.141.

⁹⁷ Ebda, S.142.

⁹⁸ Ebda.

auf ihre Ausübung [sic] im Rahmen der Praxis oder der Werke (Code oder Schlüssel) nicht reduzierbar sind [...].“⁹⁹

Um den Idealzustand einer von Missverständnissen befreiten Kommunikation nahe zu kommen ist sowohl eine ständige Selbstreflexion als auch ein genaues Zuhören notwendig. Im schnelllebigen Alltag ist die Erreichung dieses Ideals praktisch aus zeitlichen Gründen nahezu unmöglich, weshalb es eher angebracht ist sich auf Missverständnisse und Unklarheiten im Vorhinein einzustellen.

Die in einem anderen Kapitel erwähnten Persönlichkeitsmerkmale von Jürgen Beneke können als Hilfsmittel dienen das Gegenüber annähernd richtig zu verstehen bzw. seine Botschaft so übereinstimmend als möglich zu empfangen.

Man sollte jedoch nicht annehmen, dass der/die SenderIn einer Botschaft selbst genau die Intentionen und Bedeutung der eigenen Botschaft hinterfragt bzw. kennt. Kommunikation und Handlung erfolgen meist automatisiert und sind auf die üblichen kollektiven Agierungsschemata eines Kollektivs abgestimmt dem man sich zugehörig fühlt.

„Der Habitus stellt die universalisierende Vermittlung dar, kraft derer die Handlungen ohne ausdrücklichen Grund und ohne bedeutende Absicht eines einzelnen Handlungssubjekts gleichwohl ‚sinnhaft‘, ‚vernünftig‘ sind und objektiv übereinstimmen [...].“¹⁰⁰

Mit einer „objektiven“ Übereinstimmung meint Bourdieu, dass sich Subjekte an objektiv gegebenen gesellschaftlichen Strukturen orientierten um nach diesen schließlich ihre Handlungen auszurichten:

„Dies heißt, daß der Objektivierungsprozeß [sic] nicht in der Sprache der Interaktion und der wechselseitigen Anpassung beschreibbar ist, insofern die Interaktion ihre Form selbst den objektiven Strukturen verdankt, die die Dispositionen der Interagierenden geschaffen haben und die diesen ihre jeweilige Stellung innerhalb der Interaktion und anderswo zuweisen.“¹⁰¹

⁹⁹ Ebda, S.153f.

¹⁰⁰ Ebda, S.179.

¹⁰¹ Ebda, S.179f.

Durch unterschiedliche Erfahrungen und Sozialisation bilden sich je nach Mensch differente Formen des Habitus heraus, die sich je nach Gruppenzugehörigkeit, Kultur, Bildungsgrad u.ä. mal mehr und mal weniger ähneln können. Unterschiedliche Habitusformen können schließlich stark in die Kommunikation einfließen und zu intra- als auch interkulturelle Missverständnissen bzw. Störungen in der Kommunikation führen.

Habitus wird demnach als ein System von Dispositionen definiert, welches sich durch verschiedene Denk-, Handlungs-, und Wahrnehmungsmuster auszeichnet.¹⁰² Der Habitus wirkt als „strukturierende Struktur[en]“ (Bourdieu 2009/1972, S.165) und ermöglicht es Strategien zu entwickeln und einzusetzen, um auch in neuen Situationen aus eigenem Ermessen heraus „adäquat“ handeln zu können.

„Der Habitus, dieses durch geregelte Improvisationen dauerhaft be[-]gründete Erzeugungsprinzip“ (Bourdieu 2009/1972, S.170) orientiert sich in einer bekannten Situation an bewährten Strukturen und richtet danach sein Handeln aus. Bourdieu erkennt dem/r AkteurIn die Eigenschaft an in den der Person neubekannten Situationen sensibilisiert auf Nuancierungen der Verhaltensweisen zu achten, um eventuellen Missverständnissen so schnell als möglich vorzubeugen bzw. diese aufzulösen. Der/die Handelnde bedient sich eines Apparates der „automatischen und unpersönlichen Entschlüsselung“ (Bourdieu 2009/1972, S.178).

Treffen zwei Menschen mit gleichen Habitusformen aufeinander, so scheinen sie in ihrer Kommunikation aufeinander abgestimmt zu sein und unausgesprochene Regeln in Bezug auf den gegenseitigen Umgang zu befolgen. Tatsächlich organisieren sich die Individuen nicht bewusst in ihrer Kommunikation, sondern folgen einem unbewussten Habitus der sie steuert.¹⁰³ Es wird ausgeschlossen, dass alle Mitglieder einer Gruppe dieselben Erfahrungen gemacht haben; jedoch besteht in diesem Fall die hohe Wahrscheinlichkeit, dass durch das Umfeld, die verfügbaren Ressourcen und Kapitalformen sowie die Sozialisation Strukturen wirken, die ähnliche Erlebnisse und Erfahrungen ermöglichen.¹⁰⁴ Der Habitus der Mitglieder einer Gesellschaftsgruppe ist in seiner Verschiedenheit doch gleichartig; Nuancierungen werden in ihrer Bedeutung verstanden und nach einem kollektiven Verständnis kategorisiert sowie dekodiert.¹⁰⁵

¹⁰² Ebda, S.169.

¹⁰³ Ebda, S.165.

¹⁰⁴ Ebda, S.187.

¹⁰⁵ Ebda, S.188.

Ein Faktum das das Kulturmodell von Hall und Ting-Toomeys face-negotiation-Theorie in ihrem Inhalt und Herangehensweise erklärt und ebenso ergänzt.

Um noch einmal mit Bourdieu zu sprechen:

„Da die Geschichte eines Individuums nie etwas anderes als eine ge[-]wisse Spezifizierung der kollektiven Geschichte seiner Gruppe oder Klasse wiedergibt, können in den Systemen der individuellen Dispositionen strukturelle Varianten des Gruppen- oder Klassen[-]habitus gesehen werden, die systematisch gerade in den Unter[-]schieden organisiert sind, die sie trennen und worin sich die Unter[-]schiede der Laufbahnen und Positionen innerhalb und außerhalb der Klasse zum Ausdruck bringen [...].“¹⁰⁶

b) Formen des Kapitals

Im Folgenden behandle ich die verschiedenen Bourdieuschen Kapitalformen, um im praktischen Teil den Einsatz von bestimmten Kommunikationsmustern besonders auf ihre elitäre Machtstellung in Verbindung mit dem Habitus zu analysieren.

Laut Bourdieu ist Kapital

„[...] akkumulierte Arbeit, entweder in Form von Materie oder in verinnerlichter, ‚inkorporierter‘ Form. Wird Kapital von einzelnen Akteuren [sic] oder Gruppen privat und exklusiv angeeignet, so wird dadurch auch die Aneignung sozialer Energie in Form von verdinglichter oder lebendiger Arbeit möglich.“¹⁰⁷

Kapital ist somit etwas, was man aufgrund seines eigenen „Einsatzes“, sei es intellektuell, physisch oder sogar von Geburt an besitzt und anwenden kann. Dieses Kapital kann man wie echtes Geld vermehren oder auch verlieren, je nach Situation und Einsatz kann es über den zukünftigen „Kontostand“ der eigenen Person entscheiden. Kapital ist damit stark an das Phänomen der Macht und Verantwortung geknüpft.

Bourdieu teilt das Kapital in drei Untergruppen: das ökonomische, kulturelle und soziale.

- Das ökonomische Kapital

¹⁰⁶ Ebda, S.189.

¹⁰⁷ Vgl. Bourdieu (1983), S.183.

Diese Kapitalform „ist unmittelbar und direkt in Geld konvertierbar und eignet sich besonders zur Institutionalisierung in der Form des Eigentumsrechts (Bourdieu 1983, S.185)
Ökonomisches Kapital beinhaltet demnach Objekte und Eigentum, welche/s gegen Geld eingetauscht werden kann bzw. zu dessen Vermehrung beiträgt.

- Das kulturelle Kapital

Kulturelles Kapital spaltet sich in drei verschiedene Formen auf: die verinnerlichte Form (Wissen), die objektivierte Form (Bilder, Bücher, Maschinen etc.) und in eine institutionalisierte Form (zB Titel).

Die inkorporierte Form des kulturellen Kapitals kommt durch einen längeren Aneignungsprozess von Wissen zustande, z.B. Schule oder unbewusst. Wissen ist an die Person selbst gebunden und nicht direkt greifbar; durch die direkte Verschmelzung von Kapital und Person ist diese Form des Kapitals in den Hintergrund getreten, um sich durch den Habitus ersetzen zu lassen.¹⁰⁸ Dadurch, dass Wissen weitergegeben werden kann, kann man diese Form des Kapitals auch als symbolisch bezeichnen, da es sich durch einiges Geschick schließlich auch in ökonomisches Kapital umwandeln lässt. Die körpergebundene Kapitalform zeichnet sich z.B. durch eine gruppenspezifische Sprechweise aus; gibt also Informationen über die eigene Zugehörigkeit bzw. Identität preis.

Die objektivierte Kulturform ist „materiell übertragbar“, jedoch muss sie erst von einer Person mit gewissen „kulturellen Fähigkeiten“ angeeignet und eingesetzt werden, um als materielles Kapital wirken zu können. Der eigene kulturelle Status ist Voraussetzung für die Akkumulation materieller Güter und weist eine Verbindung zur ökonomischen Kapitalform auf.¹⁰⁹

Das institutionalisierte Kulturkapital ist die „Objektivierung von inkorporiertem Kulturkapital in Form von *Titeln*“ (Bourdieu 1983, S.189). Kulturelles Kapital wird durch die Institutionalisierung offiziell anerkannt und behält auf diese Weise unabhängig von der Person ihre Legitimität.¹¹⁰

- Das soziale Kapital

„Das Sozialkapital ist die Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen [sic], gegenseitigen Kennens oder

¹⁰⁸ Ebda, S.185ff.

¹⁰⁹ Ebda, S.188f.

¹¹⁰ Ebda, S.190.

*Anerkennens verbunden sind; oder, anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der Zugehörigkeit zu einer [sic] Gruppe [sic] beruhen.*¹¹¹

Je nach Umfang an sozialen Beziehungen und auf der Grundlage des ökonomischen sowie kulturellen und auch symbolischen Kapitals steigen das soziale Kapital und damit auch dessen Wert.¹¹² Durch Gruppenzugehörigkeiten werden Kapitalformen in ihrer bestimmten Ausrichtung verstärkt bzw. angestrebt und stärken in der Form die Solidarität der Mitglieder untereinander. Mit den verschiedenen Varianten von Kapital werden die Beziehungen gepflegt, die Grenzen der Gruppe definiert und verteidigt. Um die kollektive Identität zu erhalten ist ein ständiger Austausch unter den Mitgliedern notwendig; jeglicher äußerlicher Einfluss der nicht mit der Gruppenidentität übereinstimmt wird gewissenhaft abgewehrt, um das Kollektiv nicht in seiner Beständigkeit und Gewohnheit zu erschüttern und damit eine Identitätskrise auszulösen.¹¹³

Insgesamt lässt sich jede Kapitalform mit einigen Anstrengungen und Geschick in ökonomisches Kapital umwandeln und ist demzufolge direkt an Verantwortung und Macht geknüpft. Wenn die Mechanismen, durch welche ökonomisches Kapital vermehrt wird nicht transparent sind, so kann es geschehen, dass Einige sich die Art und Weise der „Kapitaltransmission“ aneignen wollen, um sich eine bessere Position zu verschaffen.¹¹⁴

Die Kapitalvariationen nach Bourdieu sind in der später nachfolgenden Analyse der Kommunikationssituationen an Wiener Behörden notwendig, um die Machtmechanismen der Bürokratie widerzuspiegeln die sich in der Art der Sprache und der Handlungen der/jeweiligen Beamten/in der/m MigrantIn gegenüber ausdrücken.

III.c) Ting-Toomey's Face-Negotiation Theorie

Laut der Kommunikationswissenschaftlerin Stella Ting-Toomey steht in Konfliktsituationen die Wahrung der eigenen Würde und des Respekts, also die Wahrung des eigenen Gesichtes, im Mittelpunkt. In Streitgesprächen mit VertreterInnen der eigenen Kultur sind die Grenzen

¹¹¹ Ebda, S.190f.

¹¹² Ebda, S.191.

¹¹³ Ebda, S.192f.

¹¹⁴ Vgl. S.198.

und Übertretungen die einen Gesichtsverlust zur Folge haben könnten für beide Parteien klar gekennzeichnet. In interkulturellen Konflikten kann es schwieriger sein der anderen Person nicht zu nahe zu treten.¹¹⁵

Als Konflikt bezeichnet Ting-Toomey

„[...] an emotionally frustrated experi[-]ence in conjunction with perceived incompatibility of values, expectations, face concerns, conflict styles, goals, scarce resources, and/or outcomes between a minimum of two independent parties.“¹¹⁶

Der Konflikt entsteht durch unterschiedliche Erwartungen, die von den GesprächspartnerInnen an und in die Kommunikation hineingebracht werden. Diese Erwartungen sind das Resultat der Eingebundenheit in verschiedene kulturelle Gruppenidentitäten die das Dekodieren der erlebten Kommunikation beeinflussen. Je nach Kultur sind die Individuen unterschiedlich sozialisiert worden, was wiederum Einfluss auf deren „facework“ und Konfliktverhalten hat.¹¹⁷

„Face [...] is a projected image of one's self in a relational situation. It is an identity that is conjointly defined by the participants in a setting. However, the degree to which one wishes to project an 'authentic self' in a situation and the degree to which one chooses to maintain a 'social self' in a situation varies in accordance to the cultural orientations toward the conceptualization of selfhood. In other words, a different degree of selfhood is being projected into this public self-image known as 'face'.“¹¹⁸

In einer idealen Gesprächssituation achten die beteiligten Personen darauf, dass die eigene Person nicht beleidigt bzw. in Frage gestellt wird und versuchen ebenfalls Angriffe auf das Gegenüber zu vermeiden.¹¹⁹ In dieser Situation werden Bewältigungsstrategien wie z.B. das „face-saving“, „face-attacking“ und „face-recouping“ eingesetzt.¹²⁰ „Face-saving“ würde ich als eine Strategie der Gesichtswahrung deuten in der versucht wird seine Person vor den Attacken der anderen zu schützen. „Face-attacking“ wiederum zielt daraufhin ab, den

¹¹⁵ Vgl. Ting-Toomey (1988), S.213f.

¹¹⁶ Ting-Toomey (2002), S.143.

¹¹⁷ Ebda, S.143-145/S.155.

¹¹⁸ Ting-Toomey (1988), S.215.

¹¹⁹ Ebda, S.221.

¹²⁰ Vgl. Ting-Toomey/Oetzel (2002), S.144.

Gesichtsverlust des Gegenübers zu provozieren und „face-recouping“ würde ich als die Wiederherstellung des Selbstwertes deuten.

„Face“ ist somit auch

„ [...] a cluster of identity and relational-based issues that simmer and surface before, during, and after the conflict process. Face is associated with identity respect, disrespect, dignity, honor, shame, guilt, status, and competence issues.“¹²¹

“Face” ist stark an die eigene Identität geknüpft, demzufolge emotional aufgeladen und erlebt in einer Konfliktsituation einen Zustand wo das eigene Ich durch das aus eigener Sicht befremdliche und unangenehme Agieren des Anderen bedroht wird.¹²² Man fühlt sich als Individuum in seiner Identität nicht verstanden, eventuell herabgesetzt, und damit falsch behandelt bzw. in seinem Stolz verletzt.¹²³

Um das Gegenüber in seiner Person nicht in Verlegenheit zu bringen bzw. unbeabsichtigt zu diskreditieren kann man mehrere Strategien einsetzen. Dazu zählt das genaue Zuhören, der Respekt den Gefühlen des/der Anderen sowie ein sensibler Umgang mit einer anderen Meinung. Im Gegensatz zu Konfliktbewältigungsstrategien fokussiert „facework“ auf die Anwendung spezifischer Verhaltensweisen, die das Gegenüber in seiner subjektiven Gesamtheit als Person zu erfassen versuchen.¹²⁴ Wie das in der Praxis aussehen soll wird von Ting-Toomey leider nicht ausgeführt.

Ting-Toomey hat sich bezüglich ihrer „Face Negotiation Theory“ stark auf die Kulturkonzepte von Hall und Hofstede gestützt und benutzt diese, um die verschiedene Bedeutung des „face“ in z.B. so genannten „kollektivistischen“ und „individualistischen“ Kulturen zu erklären. So argumentiert Ting-Toomey mit Hofstedes Konzept der individualistischen und kollektivistischen Kulturen, dass in ersteren mehr auf die Wahrung des eigenen Gesichtes gelegt und in letzteren ebenfalls das „face“ des Gegenübers bedacht wird.¹²⁵ In kollektivistischen Kulturen agiert Selbst nie unabhängig vom sozialen Umfeld; individualistische Kulturen kennzeichnen sich dafür durch die Freiheit eigene Werte,

¹²¹ Ebda, S.145.

¹²² Ebda, S.154.

¹²³ Ebda, S.158.

¹²⁴ Ebda, S.147.

¹²⁵ Vgl. Ting-Toomey (1988), S.224.

Bedürfnisse und Wünsche unabhängig von Verpflichtungen anderen gegenüber zu verfolgen. Face-work wird hier eingesetzt um die eigene Autonomie zu erhalten.¹²⁶

Ting-Toomey arbeitet ebenfalls mit Halls Konzept der „low-context culture“ (LCC) und „high-context culture“ (HCC), wobei sie der Meinung ist, dass z.B. in „low-context-Kulturen“ Menschen eher darauf bedacht sind autonom und selbstbewusst aufzutreten und mehr einen direkten Umgang mit Konflikten anstreben als Menschen aus „high-context-cultures“, die eher die Akzeptanz und die Zustimmung des Gegenüber brauchen und eine indirekte Konfliktbewältigung präferieren.¹²⁷

Mitglieder einer LCC sind auf das eigene Ich in der Kommunikation ausgerichtet und sehen in ihr daher auch einen Wettbewerb, um sich selbst positiv darzustellen; Mitglieder einer HCC sind hingegen auf das „wir“ bedacht und setzen demzufolge Kommunikationsstrategien ein, die beide Gesprächspartner respektieren und besonders das Gegenüber ehren sollen.¹²⁸

VertreterInnen einer LCC sehen einen Konflikt eher unabhängig von einer Person und konfrontieren gerne direkt das Gegenüber im Gegensatz zur HCC in der Konflikt und Person nicht getrennt werden und eine indirekte Konfrontation als respektvoll angesehen wird.¹²⁹

TABLE 9.1
A Summary of Low-Context
and High-Context Face-Negotiation Processes

Key Constructs of "Face"	Individualistic, Low-Context Cultures	Collectivistic, High-Context Cultures
Identity	emphasis on "I" identity	emphasis on "we" identity
Concern	self-face concern	other-face concern
Need	autonomy, dissociation, negative-face need	inclusion, association, positive-face need
Suprastrategy	self positive-face and self negative-face	other positive-face and other negative-face
Mode	direct mode	indirect mode
Style	controlling style or confrontation style, and solution-oriented style	obliging style or avoidance style, and affective-oriented style
Strategy	distributive or competitive strategies	integrative or collaborative strategies
Speech act	direct speech acts	indirect speech acts
Nonverbal act	individualistic nonverbal acts, direct emotional expressions	contextualistic (role-oriented) nonverbal acts, indirect emotional expressions

Abb.3

Ting-Toomey merkt trotz ihres Einbezuges von Halls und Hofsteds Modellen bezüglich ihres face-Konzeptes an, dass es bis heute noch keine Studie darüber gibt inwieweit Kultur in der

¹²⁶ Ebda, S.216.

¹²⁷ Ebda, S. 223/227.

¹²⁸ Ebda, S.226.

¹²⁹ Ebda, S.228f.

Identitätsaushandlung überhaupt wirkt und genauso wurde das face-negotiating-Konzept in keinen interpersonellen Konflikten erprobt. Wie Kultur auf und in Kommunikation als auch Identität wirkt ist also noch nicht erforscht.¹³⁰

In der Zukunft wünscht sie sich eine Beschäftigung der Forschung mit:¹³¹

- den (Werte-) Maßstäben und Metaphern die je nach Kultur in das „facework“ mit einfließen
- der kulturgebundenen Logik von face und dessen Ausformungen
- der Frage ob es kulturunabhängige Kommunikationsmuster gibt die face positiv oder negativ verstärken

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Ting-Toomey face-Konzept inhaltlich durchaus ausführbar ist, wobei jedoch ihre Ausführungen in Richtung Hall und Hofstede mit Vorsicht zu behandeln sind. Da ihre Theorie in der Praxis anscheinend noch nicht angewendet worden ist bleibt noch offen inwieweit sie mit ihren Annahmen bezüglich LCC, HCC und individualistischen vs. kollektivistischen Kulturen Recht hat.

Ich finde den Aspekt der Angst vor Gesichtsverlust in Gesprächen sehr interessant, weil er meiner Meinung nach gut die Fragilität des eigenen Selbstkonzeptes darstellt und zeigt wie es die Gesprächssituation beeinflussen kann.

Gekoppelt mit dem Thema der (inter-)kulturellen Identität und in Verbindung mit Emotionen lässt sich auf diese Weise viel aus negativen Mustern der Gesprächsführung herauslesen und bietet genug Material für eine Reflexion und anschließenden Verbesserung eigener Kommunikationsstrategien. Im Praxisteil meiner Arbeit werde ich versuchen Ting-Toomeys face-Theorie anzuwenden.

¹³⁰ Ebda, S.219.

¹³¹ Ebda, S.231.

Empirischer Teil

In diesem zweiten Teil meiner Arbeit beginne ich mit einer Vorstellung des Arbeitsmarktservices (AMS) in Wien. Es folgen die Darstellung der Organisation des AMS und ein kurzer Überblick über dessen Leistungen. Im Anschluss werden die Inhalte aus den qualitativen Interviews, die ich mit Angestellten des AMS, dessen KundInnen und anderen Einrichtungen geführt habe, dargestellt und miteinander verglichen. Anhand der drei zuvor dargestellten theoretischen Modelle werden vor allem Bourdieu und Ting-Toomey herangezogen, um die Aussagen und Darstellungen der Interviewten zu analysieren.

Das Ende bildet eine Conclusio in der der theoretische Abschnitt nochmals mit der Empirie verbunden wird.

Die Kontaktaufnahme mit dem AMS erwies sich als einfach; auf meine email-Anfrage meldete sich ein Mitarbeiter der Landesgeschäftsstelle, der mir drei AMS-Regionalstellen anbot und die zuständigen LeiterInnen über meinen Anruf informierte. Innerhalb der einzelnen Stellen wurden mir wiederum InterviewpartnerInnen zur Verfügung gestellt. Es soll hierbei unterstrichen werden, dass mein Zugang und meine Bewegungen innerhalb des AMS auf diese Weise kontrolliert wurden und ich mir meine InterviewpartnerInnen nicht aussuchen konnte.

Auf die Möglichkeit einer teilnehmenden Beobachtung habe ich aus mehreren Gründen verzichten müssen. Auf der einen Seite verläuft der Kontakt zwischen BeamtIn und KundIn in der Infozone sehr schnell ab, so dass eine tief greifende Analyse der Kommunikation nicht ergiebig ist und andererseits müsste ich mir im Falle einer persönlichen Beratung zwischen AMS-MitarbeiterIn und KundIn jedes Mal die Einwilligung der/s KundIn einholen. Zusätzlich würde meine Anwesenheit das Gespräch zwischen den beiden in hohem Maße beeinflussen.

Das Sozialzentrum sicherte mir zwar wie ein Vertreter des Innenministeriums seine Mitarbeit zu, jedoch bekam ich nach einer Zusage auf eine Zusammenarbeit keine Antworten mehr.

Im Falle des Innenministeriums wollte ich mir Kontakte zum Auffanglager Traiskirchen als auch der Wiener Fremdenpolizei sichern, um dort ebenfalls Forschungen zur Interkulturellen Kommunikation durchzuführen, jedoch vermied mein Kontaktmann nach seiner Einwilligung zu einer Kooperation den Kontakt.

Dafür stellten sich das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen und der LEFÖ zur Verfügung. Auch ein Interview mit der Veränderungsmanagerin Mag.a Elisabeth Kaiser Msc war möglich.

I. Das Arbeitsmarktservice Wien

„Das Arbeitsmarktservice – kurz AMS – ist das führende Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt in Österreich. Wir vermitteln Arbeitskräfte auf offene Stellen und unterstützen die Eigeninitiative von Arbeitssuchenden und Unternehmen durch Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Förderung. Als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts trägt das AMS im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung, im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und unter maßgeblicher Beteiligung der Sozialpartner zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit in Österreich bei. Mit dem Arbeitsmarktservicegesetz vom 1. Juli 1994 wurde die Arbeitsmarktverwaltung (AMV) aus dem Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales ausgegliedert und das Arbeitsmarktservice (AMS) als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts konstituiert.“¹³²

Der AMS setzt sich aus einer Bundesgeschäftsstelle, neun Landesgeschäftsstellen und 99 Regionalorganisationen zusammen. Die SozialpartnerInnen wie zB VertreterInnen der Wirtschaftskammer oder auch des Österreichischen Gewerkschaftsbundes werden in interne Arbeitsmarktangelegenheiten miteinbezogen; auf der Bundesebene wirkt der Verwaltungsrat. Die Führungsposition hat auf der Bundesebene der Vorstand inne, auf der Landesebene leitet der/die LandesgeschäftsführerIn und auf der Regionalebene der/die regionale GeschäftsstellenleiterIn.¹³³

I.a) Die Homepage des AMS

Auf der Homepage des AMS findet man in einer guten Übersicht die verschiedenen Dienstleistungen für KundInnen aufgelistet. So findet sich in einer Maske eine Liste mit Angeboten für Arbeitssuchende, die Möglichkeit sich Formulare herunterzuladen, man erhält Informationen über Aus- und Weiterbildungsangebote, es gibt spezielle Informationen

¹³² Vgl. www.ams.at/ueber_ams/14155.html, (o.J.), o.A.

¹³³ Ebda.

für Frauen und Jugendliche, Menschen mit Behinderungen und so genannte, wie auch auf der Website angeschrieben, „AusländerInnen“. Der letzte Punkt enthält eine genaue Erklärung des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (AuslBG) und informiert über den notwendigen Behördenweg zur Erlangung einer Arbeitsbewilligung.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ebenso abrufbar und man erhält in umfangreicher Form Informationen über die Datenschutzbestimmungen des AMS.

Alle Angaben sind in Hochdeutsch gehalten und es gibt die Möglichkeit sich die Homepage auch in einer englischen Version anzusehen.

Auf der Startseite des AMS befindet sich links oben in der roten Maske der Link zu dem Download von Formularen. Klickt man auf den Link so kommt man zu einer erneuten Maske welche es erlaubt das Bundesland, den Servicebereich (z.B. für Arbeitssuchende, Unternehmen etc.) und ein Produkt (z.B. Arbeitssuchende, Jugendliche, AusländerInnen Info) auszuwählen. Gibt man als Bundesland z.B. Wien an, als den Servicebereich die Arbeitssuchenden und schließlich als Produktauswahl die „AusländerInnen Info“ (sic) ein, so erhält man eine Anzahl an Informationsblättern für bestimmte Bereiche wie u.a. für Saisonarbeitskräfte oder auch die neuen EU-BürgerInnen. Bemerkenswert ist, dass ausschließlich die Informationsmaterialien für die neuen EU-BürgerInnen in mehreren Sprachen zugänglich sind (Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch und Ungarisch).¹³⁴

Lediglich das Informationsblatt für ausländische Studierende ist auch in Englisch erhältlich.

Ändert man bei der Anfangsmaske der Downloadmöglichkeiten nur die Produktauswahl auf „AusländerInnen Anträge“, so werden einem verschiedene Antragsformulare und weitere Informationen zu bestimmten Themen aufgezeigt. Dieses Mal ist jedoch alles in der deutschen Sprache abgefasst.

Wählt man z.B. den Antrag auf Beschäftigungsbewilligung so scheint ein Formular auf dessen freie Felder in Grün gehalten sind, um auf deren notwendige Auffüllbarkeit hinzuweisen. Auf den letzten Seiten des Antrages finden sich Informationen bezüglich der Abwicklung von Behördenwegen und Hintergrundinformationen zu der Notwendigkeit der Formularabgabe. Bei Schwierigkeiten die das korrekte Ausfüllen des Formulars betreffen ist es theoretisch möglich letzteres unausgefüllt auszudrucken, um es mit einer/m AMS-MitarbeiterIn gemeinsam auszufüllen.

¹³⁴ Vgl. www.ams.at/wien/14077_14458.html (o.J.), o.A. (16.4.10, 14:58).

Noch einmal zusammengefasst ist die Homepage in der deutschen Hochsprache abgefasst und trotz der Übersichtlichkeit bezüglich der Gestaltung der Website ist es nicht auszuschließen, dass die Erklärungen und gegebenen Informationen in ihrem vorausgesetzten Deutschniveau MigrantInnen hinsichtlich des Verständnisses überfordern könnten.

I.b) Broschüren und Flyer des AMS

Am AMS findet sich eine Fülle an Informationsmaterial. Es liegen Informationsblätter zu den Serviceleistungen und Geschäftsbedingungen des AMS auf Deutsch auf, in denen Informationen über die gegenseitigen Erwartungen zwischen AMS-AngestellteN und KundIn aufgelistet sind. Es werden ebenso Hinweise geliefert wie man sich im Fall eines Arbeitsplatzverlustes beim AMS in verschiedenen Situationen verhalten soll damit alle weiteren Schritte reibungslos ablaufen können.

Es gibt ein großes Aufgebot an Flugblätter von Sprachinstituten die Deutsch u.a. für Handwerksberufe (Wisdom Sprachinstitut)¹³⁵ oder auch allgemein Fremdsprachenkurse anbieten.

Man erhält ebenso Informationen über KooperationspartnerInnen des AMS die speziell erwachsenen MigrantInnen Hilfestellung für eine effektive Zusammenarbeit mit dem AMS bieten. Darunter fällt zB das Integrationshaus im 20.Bezirk oder auch das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen¹³⁶ am Hohen Markt.

Ebenso gibt es eine Informationsbroschüre des AMS für Unternehmen bezüglich der Ausländerbeschäftigung¹³⁷, sowie Flyer von EURES (European Employment Service)¹³⁸ das mit Jobvermittlungen quer durch Europa wirbt.

Flugblätter vom Deutschinstitut in der Rechten Wienzeile und Mollardgasse informieren auf Chinesisch, Französisch, Englisch, Serbisch und Kroatisch über Deutschkurse¹³⁹ und man erhält Informationsfolder über das Arbeiten in Ländern wie Irland¹⁴⁰, Norwegen und Spanien auf Deutsch, wobei der Flyer über Österreich auf Englisch abgefasst ist.

Speziell für türkische Frauen gibt es Aufklärungsmaterialien bezüglich eines ersten Einstiegs in die Arbeitswelt z.B. die Broschüre „Fit in die Zukunft. Informationen für junge

¹³⁵ Siehe Anhang 1.

¹³⁶ Interviews mit BeraterInnen des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen folgen ab S. 61.

¹³⁷ Siehe Anhang 2.

¹³⁸ Siehe Anhang 3-5..

¹³⁹ Siehe Anhang 6-10.

¹⁴⁰ Siehe Anhang 11-13.

Migrantinnen“¹⁴¹. In diesem kleinen Heft bekommt man Hinweise zu diversen Anlaufstellen in den Sprachen Türkisch, Deutsch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch. Des Weiteren liegen Flyer der MA57 auf, die auf Türkisch den Frauennotruf¹⁴² erklären und ein Informationsblatt der vom AMS geförderten Einrichtung MigIn (Migrantinnen Integration am Arbeitsmarkt)¹⁴³, die Frauen mit türkischen Migrationshintergrund als auch aus dem ehemaligen Jugoslawien bei ihrer Integration am Arbeitsmarkt unterstützen möchte. Die Informationen sind jedoch auf Hochdeutsch gehalten und bedienen sich meiner Meinung nach eines eher schwierigen Vokabulars.

Es findet sich auch ein Blatt des AMS das speziell auf Frauen und erwachsene MigrantInnen anspricht.¹⁴⁴

Das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen am Hohen Markt hat ebenfalls Flugblätter¹⁴⁵ auf dem AMS aufliegen in denen auf Deutsch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch und Arabisch für Informationsveranstaltungen für arbeitslose MigrantInnen geworben wird. Die Veranstaltungen werden in den vorgenannten Sprachen abgehalten.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass es eine Bandbreite an Informationen und auch Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund gibt; die Inanspruchnahme durch die KundInnen und tatsächliche Förderung der Personen bzw. aktive Umsetzung der Inhalte ist daraus jedoch nicht ersichtlich. Broschüren die explizit mit Interkultureller Kommunikation oder interkulturellen Inhalten werben waren nicht auffindbar.

I.c) Interviews bezüglich des AMS und Interkultureller Kommunikation

I.c.a) Inhalte aus Interviews mit Angestellten des AMS

Im Folgenden werde ich Meinungen von Angestellten des AMS zum Thema Interkulturelle Kommunikation vorstellen. Fast alle interviewten Personen stimmten der Nennung ihrer Namen und Position in der Diplomarbeit zu. Ich habe mich dennoch dazu entschieden die Interviews in einer anonymisierten Form darzustellen.

¹⁴¹ Siehe Anhang 14.

¹⁴² Siehe Anhang 15.

¹⁴³ Siehe Anhang 16-17.

¹⁴⁴ Siehe Anhang 18.

¹⁴⁵ Siehe Anhang 19.

I.c,a1) Interview mit einer AMS-Abteilungsleiterin und einer Kollegin¹⁴⁶

In diesem Gespräch wurde das Thema der Interkulturellen Kommunikation nicht angesprochen, da die Abteilungsleiterin in ihrer Funktion keinen direkten KundInnenkontakt hat.

Die Angestellte arbeitet seit dreizehn Jahren am AMS und übt ihre Position seit dem Jahr 2006 aus. Davor hat sie arbeitslose Jugendliche und Personen mit gesundheitlichen Problemen betreut und war in der Beratungszone tätig.

Am Anfang des Gesprächs kommen wir auf die Beschwerden seitens der KundInnen zu sprechen, die an die Abteilungsleiterin gelegentlich gerichtet werden. Es wenden sich sowohl Menschen mit österreichischem Hintergrund als auch mit Migrationshintergrund¹⁴⁷ an sie. Meistens geht es um die beschränkte Zeit im Beratungsgespräch, die auf fünfzehn Minuten reduziert ist und die KundInnen mit Unklarheiten und Fragen zurücklässt. Offene Fragen müssen demgemäß beim nächsten Termin behandelt werden bzw. wird versucht in Zukunft das Service auf einen zusätzlichen telefonischen Kontakt auszuweiten, so dass ein persönliches Erscheinen nicht immer notwendig ist und Fragen am Telefon beantwortet werden können.

Die Kundenfrequenz in der Abteilung der Leiterin beträgt in etwa hundert pro Tag, wobei es in der Woche zu ein bis zwei Beschwerden kommt. Die Nationalität spielt dabei keine Rolle, ebenso wenig die berufliche Qualifikation der betreffenden Person.

In den letzten Jahren konnte die Interviewte einen verstärkten Zulauf von MigrantInnen auf ihre Geschäftsstelle bemerken. Als MigrantIn definiert sie zusammen mit einer Kollegin alle, die nicht unbedingt die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen bzw. auch ÖsterreicherInnen, die lange im Ausland gelebt haben. Beide zählen auch die zweite und dritte Generation noch zum Migrationsstatus dazu; ihrer Meinung nach würde man oftmals erst nach der vierten Generation keine sprachlichen Schwierigkeiten mehr erkennen können. Wenn jedoch zu Hause nur Deutsch gesprochen würde, dann wäre der Migrationshintergrund in ihren Augen nicht mehr stark vertreten und man könnte ihn somit nicht mehr als solchen dezidiert ausweisen.

Als AusländerIn definieren beide Menschen die keine österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Der AusländerInnenanteil an der besagten Geschäftsstelle beträgt laut Abteilungsleiterin siebzig Prozent und verursacht keine spezifischen Probleme. Viele KundInnen hätten dagegen Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache und aufgrund

¹⁴⁶ Interview am 22. Oktober 2009.

¹⁴⁷ Die Definition wird im Folgenden von der Interviewten gegeben.

fehlender Ausbildung bzw. nicht nostrifizierten Qualifikationen nur Arbeitsmöglichkeiten auf dem HilfsarbeiterInnenniveau. Die meisten würden eine Weiterbildung ablehnen, weil sie schnell Geld verdienen möchten. Somit verfügen Unternehmen über große Auswahlmöglichkeiten was sich letztendlich auf den Lohn auswirkt.

Bei erster Arbeitslosigkeit erhält man eine Einladung zu einer Informationsveranstaltung¹⁴⁸ in der über die Zusammenarbeit zwischen KundIn und BeraterIn gesprochen wird. Zusätzlich werden Informationsblätter in den gängigsten Sprachen (zB Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch) ausgehändigt und externe Einrichtungen vorgestellt, die auf die Integration von MigrantInnen am Arbeitsmarkt spezialisiert sind. Bei fehlenden Deutschkenntnissen wird sofort ein Deutschkurs angeboten, der mindestens fünfzehn Wochenstunden umfasst. Laut Abteilungsleiterin ist diese Wochenstundenanzahl für eine Sprache schon relativ viel. Es werden von verschiedenen KursträgerInnen Kontingente an Kursen aufgekauft und bei erhöhter Nachfrage wird bei anderen Deutschinstituten zusätzlich zugekauft. Die Institute unterscheiden sich jedoch in ihrer Qualität voneinander. Eine Reinigungskraft wird zum Beispiel einen anderen Kurs angeboten bekommen als eine höher qualifizierte Person. Ab Kursstufe B werden die Kosten meistens nicht mehr vom AMS übernommen. Nur wenn das Deutschniveau für den Beruf unerlässlich ist wird diese Stufe finanziert.

Zum Schluss bat ich die beiden Befragten um ihre Definition von Kultur und erhielt die Antwort, dass Kultur Tradition, Religion, Kunst, Feierlichkeiten, Kleidung, Musik und Essen umfasse. Kultur besteht aus Merkmalen, die ein Land und seine BewohnerInnen besitzen. Für die Zukunft wünschen sich beide mehr Zeit für die KundInnen; am besten eine halbe Stunde pro Person, wenn nicht sogar eine Stunde bzw. weniger KundInnen pro BetreuerIn.

Im Gesamten wird das Thema Kultur bzw. Interkulturalität bis auf die Kulturdefinition nicht erwähnt. Besonders der Umstand, dass als MigrantIn auch Personen der zweiten und dritten Generation bezeichnet werden ist bemerkenswert.

I.c,a2) Interview mit einer Mitarbeiterin in der Beratungszone am AMS für Jugendliche am Gumpendorfergürtel¹⁴⁹

Zur Zeit des Interviews ist die Mitarbeiterin seit dem Jahr 2005 am AMS beschäftigt. Ihre KundInnen setzen sich aus Menschen ohne Abschluss/Ausbildung oder aus Leuten mit

¹⁴⁸ Diese Veranstaltung ist auf Deutsch.

¹⁴⁹ Interview am 30. September 2009.

körperlichen und/oder geistigen Einschränkungen zusammen. Ungefähr 64% der KundInnen besitzen einen Migrationshintergrund. Als MigrantIn werden hier solche definiert, die entweder selbst migriert sind oder aus der zweiten Generation stammen. Besonders häufig sind auf dieser Geschäftsstelle Leute aus der Türkei oder des ehemaligen Jugoslawien. Der AMS für Jugendliche betreut Personen im Alter von 14-21 Jahren. Oft melden sich die Jugendlichen schon mit 14 Jahren um sich für eine Lehrstelle vorzubereiten.

In der ersten Generation gibt es oft Sprachprobleme und es kommt häufig vor, dass türkische Mädchen islamische Fachschulen besuchen und positiv abschließen ohne ausreichende Deutschkenntnisse vorweisen zu können. Dasselbe kommt oft mit positiven Pflichtschulabschlüssen an österreichischen Schulen vor. Nach den Sommerferien ist der Zulauf auf Deutschkurse besonders hoch, weil Personen türkischer Herkunft in dieser Zeit ihre/n EhepartnerIn unmittelbar nach der Hochzeit ins Land holen. Viele möchten überhaupt nur Deutschkurse oder ECDL-Führerscheine machen um versichert zu sein bzw. Geldleistungen dafür zu erhalten.

Schwierigkeiten in der Verständigung werden entweder mit mitgebrachten LaiendolmetscherInnen der KundInnen vorgebeugt oder man behilft sich mit KundInnen im Warteraum die für eine Übersetzung dazugeholt werden. Die MitarbeiterInnen selbst beherrschen jedoch ebenfalls über Fremdsprachenkenntnisse und der AMS bietet unter anderem Basistürkischkurse für die BeraterInnen an.

In der Servicezone liegen spezifische fremdsprachige bzw. zweisprachige Zeitungen, Folder und Prospekte auf, die zur besseren Kommunikation zwischen AMS und KundInnen beitragen sollen.

Bei der Termineinhaltung kommt es oft zu großen Problemen, da sich die Jugendlichen nicht immer an die vorgegebene Zeit halten und am Vormittag lieber ausschlafen. Man versucht durch Zeitpuffer und Umbuchungen dieses Problem in den Griff zu bekommen. Im Warteraum kommt es oftmals zu Aggressionen; es wird bespuckt, beschimpft und Türen werden eingetreten. Deshalb hielt man es für notwendig einen Security einzustellen. Seit einigen Jahren ist die Aggression größer geworden; ein Umstand den die Mitarbeiterin auf die Wirtschaftskrise zurückführt.

In der Kommunikation zwischen BeraterIn und KundIn werden Fakten zur Ausbildung, Qualifikationen und dergleichen besprochen. Probleme bezüglich der Kultur gibt es eventuell in der Vermittlung. Als Beispiel führt die Mitarbeiterin einen Fall an bei dem sie sich überlegen musste, ob sie eine irakische Kurdin mit türkischer Staatsbürgerschaft an ein

türkisch-konservatives Unternehmen vermitteln kann. Sie räumt auch ein, dass es sicher zur interkulturellen Sprachproblemen kommt, kann aber kein Beispiel bringen da diese Situationen nicht immer aufgedeckt werden. Sie ist jedoch der Ansicht, dass es schon allein zwischen ÖsterreicherInnen aus unterschiedlichen Bundesländern zu kommunikativen Missverständnissen kommen kann z.B. bezüglich der Uhrzeit.¹⁵⁰

Kultur wird ihrer Meinung nach am Gumpendorfergürtel in ihrer Definition nicht hinterfragt bzw. definiert, sondern mit der Tylor'schen Kulturdefinition betrachtet. Es wird auch oft von einem europäischen Kulturkreis gesprochen der im Gegensatz zum islamischen stehen soll.

Die Mitarbeiterin selbst jedoch hat bis jetzt alle AMS-Weiterbildungen zum Thema Interkulturalität besucht und ist sehr an diesem Thema interessiert.

Für die Zukunft wünscht sie sich einen genaueren medialen Bezug des AMS zu seinem Zuständigkeitsbereich, da sehr viele KundInnen mit hohen bzw. unrealistischen Erwartungen in die Beratung kommen und glauben, dass sie auch ohne Schulabschluss eine Lehrstelle bekommen können bzw. wird der AMS des Öfteren mit einem Kursinstitut verwechselt. Sie kann die negative Propaganda über den AMS gut nachvollziehen, da sie selber als Arbeitslose schlechte Erfahrungen mit MitarbeiterInnen gemacht hat, möchte aber betonen, dass es auch sehr viele engagierte und freundliche MitarbeiterInnen gibt.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass Kultur zwar eine Rolle im Beratungsbereich spielt, jedoch interkulturell bedingte Missverständnisse aufgrund ihrer Unterschwelligkeit als solche oft nicht explizit wahrgenommen werden (können). Auch die auf fünfzehn Minuten begrenzte Beratungszeit die stark auf Fakten ausgelegt ist, lässt eine nähere Auseinandersetzung mit interkulturellen Fragen nicht zu.

I.c.a3) Interview mit einem AMS-Geschäftsstellenleiter¹⁵¹

Der Interviewte ist seit dreißig Jahren beim AMS angestellt und arbeitet für eine AMS-Stelle die einen hohen MigrantInnenanteil aufweist und besonders mit niederqualifizierten KundInnen zu tun hat. Über die Hälfte der betreuten Personen weisen keinen oder nur einen Pflichtschulabschluss auf.

In den letzten Jahrzehnten ist durch die Öffnung der EU und die Möglichkeit des Familiennachzuges der MigrantInnenanteil am AMS stark angestiegen. In den Augen des Leiters waren streng traditionelle muslimische Familien mit ihrer Kultur und Religion in den

¹⁵⁰ Als Beispiel führt sie Verwirrungen bezüglich Formulierungen wie „viertel nach drei“ und „viertel vier“ an.

¹⁵¹ Interview am 24. September 2009.

siebziger Jahren stärker bzw. auffälliger präsent als heute. Er führt dies auf die Anpassung an die Mehrheitsgesellschaft im Laufe der Generationen zurück. Anfangs begleitete der muslimische Mann die Frau stets zu den Terminen und blieb bis sie fertig war. Dies kommt heute zwar noch vor, doch längst nicht mehr so häufig wie damals.

Die Definition von MigrantIn findet der Interviewte schwierig, weil in diesen Bereich das Thema der Staatsbürgerschaft und auch der Deutschkenntnisse hineinfallen und demnach eine klare Bestimmung nach Merkmalen nicht einfach zu erfassen ist. Er zitiert eine Studie¹⁵² in der ein/e MigrantIn als jemand bezeichnet wird, der/die mindestens einen Elternteil mit Migrationshintergrund aufweisen kann. Er selbst wüsste jedoch nicht wie er eine/n MigrantIn definieren sollte.

Der AMS bietet seinen MitarbeiterInnen „Diversity- Managing -Seminare“ an, in denen Unterschiede zwischen Kulturen z.B. anhand von Pünktlichkeit und high-/low-context erklärt werden. Im Umgang mit MigrantInnen, so folgert der AMS-Angestellte, müsse man stets auf die eigene Wortwahl achten, um möglichst keine Missverständnisse hervorzurufen. Am besten wäre es so genannte Spielregeln am AMS aufzustellen, in denen der/die BeamtIn von Anfang an die eigenen Erwartungen und Möglichkeiten klarstellt um im Vorhinein klare Strukturen zu schaffen. Es darf jedoch nicht passieren, dass im Falle einer Misskommunikation die MigrantInnenkarte gezogen und somit dem/r KundIn die Schuld am misslingen zugeschoben wird.

AMS-MitarbeiterInnen haben ebenfalls die Möglichkeit vom AMS finanzierte Sprachkurse wie z.B. Polnisch, Türkisch oder Bosnisch/Serbisch/Kroatisch zu besuchen.

In den regelmäßig stattfindenden Geschäftsstellenkonferenzen werden auch oft Migrationsthemen ob ihrer Umsetzung besprochen. Alle Führungskräfte müssen ein Gender- und Diversity-Managing Seminar besuchen, in denen Frauenthemen und die Thematik der Gleichbehandlung der Kulturen behandelt werden.

Der AMS pflegt Kontakte zu diversen Religionsvorständen wie z.B. dem jüdischen Ausbildungszentrum, um sich über religiöse Praktiken und deren eventuell notwendige Ausübungen im Arbeitsalltag zu erkundigen. Als Beispiel gibt der Interviewte einen Fall an, in dem MuslimInnen einen Gebetsraum im Schulungszentrum erwünschten und das AMS in Rücksprache mit Religionsvorständen und den Grundregeln des „managing diversity“, das Gleichbehandlung verlangt, diesem Wunsch nicht entgegen kommen konnten. Die

¹⁵² Genauere Details zur Studie werden im Interview nicht bekannt gegeben.

Begründung war, dass es für KatholikInnen ebenfalls keinen Gebetsraum gäbe und man demzufolge für MuslimInnen keine Ausnahme machen könne. Schon alleine wegen der räumlichen Bemessenheit der Kursräume wäre eine solche Umsetzung nicht möglich gewesen.

Die AMS-Geschäftsstelle beschäftigt viele Menschen mit Migrationshintergrund; so arbeiten bzw. arbeiteten dort Personen mit türkischen, philippinischen, ungarischen, spanischen oder auch serbischen Hintergrund. Einmal hatten sie eine Türkin die sich ebenfalls für Dolmetschertätigkeiten den KundInnen zu Verfügung stellte. Sie wurde jedoch oft von türkischen Männern angefeindet und so unterließ sie nach einiger Zeit diese Funktion. Der Interviewte möchte jedoch anmerken, dass dies nur ein Sonderbeispiel an Problematiken mit unterschiedlicher Kultur sei und nicht zu pauschalisieren ist.

Als Probleme sieht er die sprachlichen Barrieren und die Stellung der Frau in manchen Kulturen, die dann als negativ heraus sticht, wenn der/die BeamtIn den Eindruck bekommt, dass die Frau nicht selber entscheiden darf.

Als Kultur definiert er das, was jedes Land aufgrund seiner Tradition pflegt. Wien hat seiner Meinung nach keine Kultur, da es nicht einmal eine Landeshymne aufweisen kann. Wien ist und war seiner Ansicht nach stets eine so genannte Mischkultur.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass versucht wird respektvoll mit dem Thema Kultur(differenz) umzugehen und viel Zeit und Energie in die Abhaltung von „Diversity-Seminaren“ investiert wird. Aus den Antworten des Interviewten und seiner Unsicherheit ist herauszulesen, dass sich dieses schwierige Thema der Kultur in seiner aktiven Auseinandersetzung in den Anfängen befindet. Interkulturelle Kommunikation wurde per se jedoch nicht erwähnt und es ist daher anzunehmen, dass diese zumindest an jener Geschäftsstelle (noch) nicht allzu präsent thematisiert wird.

I.c,a4) Interview mit einer AMS-Angestellten der Servicezone¹⁵³

Die Interviewte arbeitet seit zwei Monaten in der Servicezone und war davor in der Beratungszone tätig. Sie sitzt in der Erstanlaufstelle der Beratung und bearbeitet Arbeitslosen- und Leistungsanträge, koordiniert die Wege der KundInnen, achtet darauf ob die KundInnen besondere Einschränkungen wie z.B. Behinderungen aufweisen oder einen Migrationshintergrund besitzen. Sie führt auch die Jobvermittlung durch.

¹⁵³ Interview am 15. Oktober 2009.

Als Personen mit Migrationshintergrund definiert sie zuerst jene, die eine ausländische Herkunft in der ersten Generation aufweisen. Im Laufe des Gesprächs ist sie sich jedoch unsicher, wie sich Personen weiterer Generationen definieren lassen. Mit dem MigrantInnenbegriff konnotiert sie schlecht Deutsch sprechende Personen, die in Österreich möglicherweise nur einen Pflichtschulabschluss nachweisen können obwohl sie im Heimatland vielleicht sogar studiert haben.

In Bezug auf die Kommunikation behilft sich die Angestellte mit LaiendolmetscherInnen die von den KundInnen mitgebracht werden. Kommt jemand ohne eine solche Hilfe und kann dem Gespräch nur sehr schlecht folgen, so wird ein Folgetermin ausgemacht mit dem Hinweis eine/n ÜbersetzerIn mitzubringen. Wird die Bitte mündlich nicht verstanden, schreibt sie die Nachricht auf einen Zettel oder behilft sich im Notfall mit Übersetzungsprogrammen aus dem Internet. Oft muss sich die Interviewte mit Händen und Füßen verständigen und bedient sich eines einfachen aber falschen Deutschen um ihr Anliegen näher zu bringen. Sehr beliebt sind kurze Sätze die nur aus Infinitiven bestehen z.B. „Nix kommen, nix Geld“. Sie hat den Eindruck, dass dies im Gegensatz zum Hochdeutsch sehr gut verstanden wird.

Der Begriff der Kultur an sich wird in ihrem Arbeitsumfeld kaum gebraucht bzw. thematisiert. Wenn jemand ein Problem mit Kulturen per se hätte könnte er oder sie ihrer Meinung nach nicht am AMS arbeiten. Sie ist der Ansicht, dass die Persönlichkeit einer Person mehr ausmacht als dessen Kultur. Auf Kultur würde am AMS nur im Sinne der Sittenwidrigkeit geachtet werden. Darunter versteht sie, dass sie z.B. einen Muslim nie an ein Bordell weitervermitteln würde. Andererseits beteuert sie jedoch, dass sie in ihrem Arbeitsalltag nicht auf die Religion ihrer KundInnen achten würde.

Unter Kultur versteht sie das gesamte Lebensumfeld in dem man aufwächst und in dem man die Wurzeln der Herkunft besitzt.

Im Gesamten ist eine Unsicherheit in der Begriffsdefinition zu bemerken, als auch die Schwierigkeit sich mit nicht bzw. schlecht Deutsch sprechenden KundInnen verständlich zu machen. Die Angestellte versucht es mit kreativen Methoden der Verständigung und scheint damit aus ihrer Sicht Erfolg zu haben.

I.c,a5) Interview mit zwei AMS-Mitarbeiterinnen der Infozone¹⁵⁴

Die beiden Frauen arbeiten jeweils für drei und sieben Jahre für 7,5 Stunden am Tag in der Infozone. Die Infozone ist die Erstanlaufstelle für KundInnen ohne Termin die sich am AMS arbeitslos melden, Erstinformationen einholen oder Anträge stellen möchten. In der Infozone werden seitens der MitarbeiterInnen Termine vergeben und die so genannte KundInnenstreuung vorgenommen, in der versucht wird die KundInnen dementsprechend auf BeraterInnen zu verteilen, dass keine langen Wartezeiten entstehen.

Als MigrantIn bezeichnen die beiden BeamtInnen jene Personen, die seit längerer Zeit in Österreich leben und ihren Lebensmittelpunkt hier verankert haben, nicht zur Gänze integriert¹⁵⁵ sind und mit sprachlichen Barrieren zu kämpfen haben. Je besser die deutsche Sprache beherrscht wird, desto unbemerkbarer würde der migrantische Hintergrund werden.

Es kommt sehr oft vor, dass türkische Frauen ihre älteren Kinder in der Funktion als DolmetscherInnen mit in die Infozone nehmen. Diese Frauen werden sofort einem Deutschkurs zugeteilt. Die Interviewten sehen von sich aus in der Verständigung mit KundInnen keine Schwierigkeiten sondern meinen, dass umgekehrt diese das Problem wegen fehlenden Deutschkenntnissen hätten. Als negativ betrachtet wird besonders die Unselbstständigkeit der Frauen, die in ihrer Sprachlosigkeit von anderen abhängig sind bzw. von vielen Dingen auf diese Weise ausgeschlossen werden.

Taucht ein/e KundIn ohne ausreichende Deutschkenntnisse ohne DolmetscherIn auf, so versuchen die BeamtInnen entweder eine/n KollegIn oder KundIn mit entsprechenden Sprachkenntnissen¹⁵⁶ hinzuzuziehen. Im schlimmsten Fall muss die betreffende Person an einem anderen Tag mit DolmetscherIn erscheinen.

Um ihre eigenen Kommunikationsformen zu verfeinern bzw. auszuweiten hat eine der interviewten Frauen ein Kommunikationsseminar betreffend Fragetechniken besucht. In diesem Seminar hat sie gelernt mit gezielten Fragen möglichst schnell die wirklichen Anliegen der KundInnen aufzudecken, um eine rasche Datenabwicklung und damit kürzere Wartezeiten zu gewährleisten. Auf meine Frage wie sie diese Strategien im Umgang mit Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse umsetzt erwiderte sie, dass man sich in diesem Fall eben der Situation anpassen müsse. Mehr konnte sie mir dazu nicht sagen.

¹⁵⁴ Interview am 25. September 2009.

¹⁵⁵ Was für sie Integration bedeutet kommt in dem Gespräch nicht heraus.

¹⁵⁶ Auf diesem AMS sind das KollegInnen mit Kenntnissen in Englisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch.

Stress mit KundInnen komme in der Infozone oft vor, hat aber nichts mit den Menschen an sich zu tun, sondern mit dem großen Andrang zu Monatsende und -anfang aufgrund von beendeten Dienstverhältnissen. Mit MigrantInnen im speziellen gäbe es auch keine Schwierigkeiten, da die BeamtInnen im Umgang mit diesen sehr praxisorientiert seien und wüssten, wie man in diesem Fall am effektivsten die Datenerfassung durchführen muss. Für Formulare gibt es z.B. fremdsprachige Ausfüllhilfen unter anderem in Türkisch, Spanisch, Englisch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch. Zusätzlich gehen die BeraterInnen die Formulare zusammen mit den KundInnen nochmals gemeinsam durch, um die Bögen akkurat ausgefüllt zu erhalten und sich damit eine Nachbearbeitung zu sparen.

Unter Kultur versteht die eine Interviewte Oper und Sprache, weil für sie letztere den Schlüssel zu einer Gesellschaft darstellt und das Verstehen von Nuancierungen in einer Sprache möglich macht.

Die Zweite sieht Kultur als eine Lebensart und –philosophie wie auch Mentalität, der als Oberbegriff die Gesellschaft und das was sie definiert ausmacht.

Für die Zukunft wünschen sich die Frauen mehr MitarbeiterInnen um die Wartezeiten zu verkürzen und Stress zu reduzieren. Beim Stehen in der Warteschlange mit vielen Leuten im Rücken würden einige KundInnen vergessen Fragen zu stellen und auch die BeraterInnen würde vermehrt Fehler in ihrer Beratung machen. Als letzten Wunsch äußern die Interviewten ein schnelles Erlernen der deutschen Sprache für Frauen aus anderen Ländern und anderen „Kulturkreisen“¹⁵⁷.

Im Gesamten erkennt man eine Betroffenheit mit Kundinnen ohne ausreichende Deutschkenntnisse und die klare Haltung, dass kommunikative Schwierigkeiten die Probleme der KundInnen seien und nicht die der BeamtInnen. Kultur als Faktor für eine misslungene Kommunikation wird nicht genannt, sondern nur die fehlenden Sprachkenntnisse generell.

I.c.aI) Zusammenfassung der AMS-Interviews mit Angestellten

Wie in den Interviews angegeben lag in allen von mir besuchten AMS-Stellen nachweislich fremdsprachiges Informationsmaterial auf. In den Interviews wird oft der Einsatz von LaiendolmetscherInnen bzw. das Hinzuziehen von anderen KundInnen oder KollegInnen mit entsprechenden Sprachkenntnissen erwähnt. Von den interviewten Personen gaben nur zwei

¹⁵⁷ Eine Definition des Begriffes „Kulturkreis“ wird von den beiden Frauen nicht gegeben.

kommunikative Schwierigkeiten in Verbindung mit Kultur an. In einem Fall hatte die Beraterin schon mehrere AMS-Seminare zum Thema Interkulturalität besucht und im anderen Fall nahm der Mann an Diversity-Managing Seminaren teil. Eine Beraterin räumt jedoch ein durch den unterschwelligen Charakter von interkultureller Kommunikation dementsprechende Missverständnisse nicht benennen zu können. Der Mann, in der Position als Geschäftsstellenleiter, spricht von interkultureller Kommunikation in dem Sinne, dass man im Gespräch mit MigrantInnen auf die eigene Wortwahl achten müsse, um keine Missverständnisse hervorzurufen. Er spricht ebenfalls vom Aufstellen genauer Spielregeln die ein geregeltes Interagieren zwischen BeamtIn und KundIn gewährleisten sollen. Wie genau er sich dies in der Praxis vorstellt kommt im Gespräch nicht heraus.

Am Rande werden sowohl die Wartezeiten bzw. die kurzen Beratungszeiten kritisiert, als auch der Versuch des AMS an einer stärkeren KundInnenorientierung thematisiert.

Der AMS bietet seinen MitarbeiterInnen regelmäßig Sprachkurse wie z.B. Türkisch an wie auch Seminare zur Interkulturellen Kommunikation. Inwieweit diese von den MitarbeiterInnen in Anspruch genommen und umgesetzt werden ist individuell abhängig.

1.c.b) Inhalte aus Interviews mit KundInnen des AMS

Im Folgenden stelle ich Aussagen von zehn AMS-KundInnen vor. Sieben der Interviews wurden auf insgesamt zwei AMS-Regionalstellen durchgeführt und die restlichen drei fanden im privaten Bereich statt. In neun Fällen war eine direkte Kommunikation mit der Person möglich; in einem Fall musste die Tochter für ihre Mutter übersetzen.

Die Gelegenheit Interviews am AMS durchzuführen wurde durch mehrere Faktoren erschwert. Einerseits war ein Abfangen der Leute in der Servicezone kaum möglich, weil die KundInnen sich in einer Schlange vor der Information anstellten und somit eine Interviewanfrage meinerseits Verwirrung bei KundIn als auch BeamtIn hervorgerufen hätte. Zusätzlich wird der Bereich ständig von einem Security überwacht; ein Umstand der die Anspannung bei mir gesteigert hat. In den Wartebereichen war ein spontanes Zugehen auf KundInnen ebenfalls nur erschwert möglich, da die KundInnen und ich jederzeit mit einer Unterbrechung des Interviews durch das Aufrufen zum Termin rechnen mussten. Des Weiteren verhinderte das Echo in den Räumen eine private Unterredung mit den KundInnen, da entweder die Wartenden zu eng beieinander saßen oder die Akustik ein Gespräch unter vier Augen unmöglich machte. So blieb mir nichts anderes übrig als im Eingangsbereich auf Leute zuzugehen, die gerade am Computer recherchierten oder sich beim Eingang auf Sesseln mit Tischen niedergelassen hatten, um sich entweder auszuruhen oder auf

Angehörige zu warten. Um den Aspekt der Interkulturellen Kommunikation besser beleuchten zu können bin ich bewusst auf Leute zugegangen die bei mir den Anschein eines Migrationshintergrundes erweckten. Als Migrationshintergrund definierte ich den Umstand entweder in der ersten oder schon zweiten Generation in Österreich ansässig zu sein.

Um an meine Interviews zu kommen fragte ich die betreffenden Personen ob sie kurz für mich Zeit hätten und stellte ihnen mein Anliegen prägnant vor. Ich erwähnte, dass ich für die Universität eine Arbeit über den AMS und die Erfahrungen der Menschen mit diesem schreiben würde. Dazu würde ich mir kurze Notizen auf einem Papier¹⁵⁸ machen und keine persönlichen Daten verwenden. Erstaunlicherweise zeigten sich alle kooperativ und stellten auch keine weiteren Fragen. Als Leitfragen dienten mir folgende:

1. Welche Erfahrungen haben Sie mit dem AMS gemacht?
2. Haben Sie Probleme mit Ihrer/m BeraterIn (gehabt), werden Sie gut behandelt?
3. Sind Sie mit Ihrer/m BeraterIn zufrieden?
4. Welche Wünsche haben Sie an das AMS?

Dazu ist jedoch zu sagen, dass meine Fragen in ihrer Formulierung je nach Situation und Deutschkenntnissen meines Gegenübers etwas variierten und auch das Gendern meinerseits nicht bzw. kaum eingehalten wurde. Die Themen Interkulturalität und Kultur habe ich bewusst nicht erwähnt, um einerseits die Befragten nicht zu überfordern und andererseits darauf zu achten, ob diese Aspekte seitens der KundInnen selbstständig erwähnt werden würden. Die Interviews dauerten im Durchschnitt fünf bis sieben Minuten. In einem Einzelfall sogar fast eine halbe Stunde; dabei handelte es sich jedoch um die einzige befragte Österreicherin ohne Migrationshintergrund.

Ich möchte an dieser Stelle erwähnen, dass die unten angeführten InterviewpartnerInnen mit ihrer selbst genannten Nationalität betitelt werden.

*I.c.b1) Interview mit einer türkischen Frau die von ihrer Tochter übersetzt wurde*¹⁵⁹

Das Gespräch erwies sich als etwas mühsam, weil die Tochter ständig für ihre Mutter übersetzen musste. Obwohl die Mutter kein Wort auf Deutsch sagte oder vielleicht auch konnte, gab sie an im Beratungsgespräch keine wirklichen kommunikativen Schwierigkeiten zu haben. Sie bringt entweder ihre Tochter als Laiendolmetscherin zum Gespräch mit oder

¹⁵⁸ Das Einsetzen eines Aufnahmeegerätes wäre aufgrund des Lärmpegels und des kurzen und spontanen Kontaktes mit den Menschen nicht möglich gewesen. Ich ging davon aus, dass die Anwesenheit des Gerätes und mein unvorhersehbares Erscheinen auf Skepsis und Widerstand stoßen würden.

¹⁵⁹ Interview am 01. März 2011.

ruft eine Bekannte an, die über das Mobiltelefon mit der/m jeweiligen BetreuerIn spricht. Auf diese Weise würden ihre Fragen gut beantwortet werden. Ein Gespräch dauert bei ihr zwischen zehn und fünfzehn Minuten. Sie besucht derweil das Modul Basiswortschatz und versteht passiv manches auf Deutsch. Sie möchte einen guten Job, hat jedoch ihrer Meinung nach schlechte Möglichkeiten aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters und ihres Ausländerinseins. Die Frau findet die BetreuerInnen alle nett; die Tochter widerspricht dem. Sie meint, dass manche unfreundlich werden würden, wenn die deutschen Sprachkenntnisse als unzureichend wahrgenommen werden.

I.c.b2) Interview mit einem Mann aus der Dominikanischen Republik¹⁶⁰

Der Mann hatte auf einer anderen AMS-Stelle eine schlechte Erfahrung mit einer Beraterin gemacht; er wechselte die Regionalstelle und erhielt damit eine neue. Diese Beraterin ist nicht ganz nett; er führt das auf die fehlende menschliche Professionalität und die sehr individuelle Arbeit zurück. Als Kunde ist man seiner Meinung nach auf den Charakter des Personals angewiesen. Ein/e BeraterIn sollte motivieren und man selbst sollte gerne zu ihr/m hingehen. Die durchschnittliche Beratungsdauer beträgt bei ihm fünf bis zehn Minuten, manchmal auf fünfzehn. Er erwähnt, dass manche aufgrund seiner dunkleren Hautfarbe intolerant auf ihn reagieren und eine starke Position gegenüber AusländerInnen einnehmen.¹⁶¹

Er wünscht sich mehr Professionalität von den AMS-MitarbeiterInnen und stärkere Personalkontrollen.

I.c.b3) Interview mit einer Senegalesin¹⁶²

Die Frau ist zum ersten Mal nach längerer Zeit wieder beim AMS gemeldet und wartet schon seit über einer halben Stunde auf ihren Termin. Später stellt sich auf ihre eigene Anfrage heraus, dass sie aus der Warteliste des Computers gerutscht ist und wird verspätet drangenommen. Das Gespräch mit der Beraterin dauert etwa zehn Minuten und erfolgt in stressgeladener Atmosphäre, da die Beraterin es eilig hat in ihre Mittagspause zu kommen.

Im Interview mit mir gibt die Senegalesin an sich oft über die mangelnde fachliche Kompetenz der AMS-Angestellten zu ärgern, da ihr häufig nicht die richtigen Informationen gegeben würden bzw. sie über das Kursangebot manches Mal besser Bescheid wüsste als das Personal selbst.

¹⁶⁰ Interview am 01. März 2011.

¹⁶¹ Details dazu wurden nicht ausgeführt.

¹⁶² Interview am 01. März 2011.

I.c,b4) Interview mit einem Afghanen¹⁶³

Der Afghane ist mit seiner derzeitigen Betreuerin unzufrieden, da sie ihn beim letzten Beratungsgespräch mit abfälligen Bemerkungen denunziert hat. Er erschien drei Minuten zu spät zum vereinbarten Termin¹⁶⁴ und wurde nach einer unfreundlichen Zurechtweisung gefragt, ob er einen Deutschkurs besuchen möchte. An dieser Stelle muss man anmerken, dass der Mann sich durchaus auf einem B2-Niveau verständigen kann.

Generell steht er dem AMS negativ gegenüber, weil die Angestellten unhöflich seien. Als Beispiel gibt er eine Situation wo er vor einer Türe stand und nicht wusste, ob es erlaubt sei anzuklopfen oder nicht. Die Reaktion der damals zuständigen Betreuerin war die Frage, ob er denn blind sei. Der Mann beklagt sich außerdem über die zu langen Wartezeiten. Unter einer Stunde würde er trotz seines pünktlichen Erscheinens nie drankommen. Das Beratungsgespräch selbst würde nur drei bis fünf Minuten dauern, wodurch für seine Fragen kein Platz ist.

Er fühlt sich von den AMS-Angestellten durch unhöfliches Verhalten diskriminiert. Wenn er Fragen stellt, dann heißt es oftmals „Warte bitte, ich mache es schon“ etc. Einmal sprach er eine AMS-Angestellte nicht mit ihrem Titel an, da er nicht wusste was die Abkürzung „Mag.“ zu bedeuten hat und wurde daraufhin als blöde Kuh beschimpft. Der Afghane wünscht sich vom AMS in der Zukunft ein pünktliches Aufrufen zu den vereinbarten Terminen und ein freundlicheres Personal.

I.c,b5) Interview mit einer Slowakin¹⁶⁵

Die Frau gibt an aufgrund ihrer anfänglichen Sprachprobleme und ihres Ausländerinnenstatus im Jahr 2000 nie persönlich zum AMS gegangen zu sein. Sie hat höchstens mit dem AMS telefonisch Kontakt gehabt um Kleinigkeiten nachzufragen. Unterstützt haben sie die Beratung für Migranten und Migrantinnen und ihr damaliger Rechtsanwalt. Der Erhalt der Beschäftigungsbewilligung ist sehr mühsam gewesen und sie ist froh, damals Hilfe von letzterem bekommen zu haben.

I.c,b6) Interview mit einem Türken¹⁶⁶

Der Mann regt sich über die lange Wartezeit von einer Stunde auf, wobei der Umstand zu betonen ist, dass er den Termin durch sein spontanes Erscheinen erst vor wenigen Minuten

¹⁶³ Interview am 01. März 2011.

¹⁶⁴ Mit dem Gedanken, dass diese Verspätung nicht allzu schlimm sei, da aus seiner Erfahrung die Termine von Seiten der AMS-BetreuerInnen nie pünktlich eingehalten werden.

¹⁶⁵ Interview am 04. Dezember 2009.

¹⁶⁶ Interview am 04. März 2011.

erhalten hat. Er hat noch nie Probleme mit dem AMS gehabt und sieht keine Schwierigkeiten in der Verständigung. Derzeit plagt er sich mit dem Erstellen eines online-Lebenslaufes, weil er seiner Meinung nach computertechnisch unbegabt ist.

I.c,b7) Interview mit einem Mann aus Afrika¹⁶⁷

Zu Beginn ärgert sich der Mann über die Diskriminierung am Arbeitsmarkt. Bei Bewerbungsgesprächen wird ihm oft gesagt, dass der Job schon vergeben ist. Er wundert sich darüber, weil die freie Stelle Grund für die Gesprächssituation ist. Seiner Meinung nach wollen ihn die ArbeitgeberInnen wegen seiner Hautfarbe bzw. Herkunft nicht und würden ihm durch seine Optik im Vorhinein mangelnde Deutschkenntnisse zuschreiben. Er selbst empfindet sein Deutsch als ausreichend.

Vor drei Jahren hatte er eine verständnisvolle AMS-Beraterin die ihm Anweisungen in die „richtige Richtung“ gab. Kommunikationsschwierigkeiten sind ihm zufolge nicht aufgetreten. Er wünscht sich für die Zukunft bessere Ausbildungsmöglichkeiten und mehr Kursangebote.

I.c,b8) Interview mit einer Österreicherin¹⁶⁸

Die Frau wurde bis jetzt immer recht gut von den AMS-MitarbeiterInnen behandelt, ärgert sich aber über die Schwierigkeit einen angemessenen Kurs zu bekommen. Bis jetzt haben ihr die Kursangebote nicht entsprochen und sie hat stets selbstständig eine neue Arbeit gefunden. Die weiblichen Angestellten findet sie generell am nettesten. Bei ihrem letzten Beratungsgespräch bot ihr die Beamtin sogar an ihre Termine selbst einzuteilen bzw. auszusuchen. Dies empfand die Interviewte jedoch als seltsam. Im Gesamten findet sie, dass der AMS strenger geworden ist. Man würde öfter geladen und bekäme das Geld nicht mehr ohne weiteres ausbezahlt. Sie berichtet auch von einer Freundin, die von einem AMS-Berater angeschrien worden ist. Er hätte ihr mit der Streichung des Arbeitslosengeldes gedroht, wenn sie nicht bald eine Arbeit finden würde.

Die Österreicherin hat gerade die Schwierigkeit aus gesundheitlichen Gründen nicht überall einsetzbar zu sein und leidet auch unter der zeitlichen Eingeschränktheit bezüglich ihrer Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt. Als Grund gibt sie die Unselbstständigkeit ihrer kleinen Tochter an. Sie befürchtet deswegen vom AMS als arbeitsunfähig deklariert zu werden.

¹⁶⁷ Interview am 04. März 2011. Der Name des afrikanischen Herkunftsstaates fiel nicht im Interview.

¹⁶⁸ Interview am 09. März 2001.

I.c,b9) Interview mit einer Österreicherin serbischer Herkunft¹⁶⁹

Die Interviewte war schon an vielen AMS-Stellen und hat bis jetzt an einer die besten Erfahrungen gemacht. Ihr fällt der Stress auf, unter dem die Angestellten stehen und ärgert sich über die langen Wartezeiten. Oftmals wartet sie „stundenlang“ um dann für zwei Minuten im Büro zu sitzen. Sie empfindet die BeraterInnen als unmotiviert und hat stets das Gefühl, dass man sie loswerden möchte. Sie wünscht sich mehr Hilfsbereitschaft, einen freundlicheren Umgangston und sinnvollere Arbeitsangebote. Oftmals bekäme sie inaktuelle Jobangebote und sie weiß von vielen Bekannten, dass diese Kurse unnötig oft wiederholen müssten, weil ihnen ansonsten das Arbeitslosengeld gestrichen werden würde. Eine Freundin von ihr ist gerade im siebenten Monat schwanger; ihr hätte ein genervter Berater oder eine Beraterin geraten am besten mit dem Kind auf der Straße zu leben.

I.c,b10) Interview mit einem Afghanen¹⁷⁰

Der Mann gibt an vom AMS gut behandelt zu werden und geht stets alleine hin. Die BetreuerInnen würden ihm in den Gesprächen zuhören; diese dauerten durchschnittlich zwanzig Minuten bis zu einer halben Stunde. Auf meine Frage, ob er denn im Gespräch alles verstehen würde antwortet er, dass er nicht alles versteht, aber er versteht. Als Problem sieht er die erfolglose Suche nach einer Lehrstelle.

I.c,b1) Zusammenfassung der Interviews mit AMS-KundInnen

Generell wird oft das unhöfliche bzw. inkompetente Verhalten der AMS-Angestellten beklagt. Kommunikationsprobleme aufgrund von Kultur und daraus resultierenden Differenzen werden nicht genannt. Nur im Falle des zweiten Afghanen werden Verständnisprobleme aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse erwähnt, um gleich darauf relativiert zu werden. Im Falle der türkischen Tochter, des ersten Afghanen und des Mannes aus der Dominikanischen Republik wird Diskriminierung erwähnt. Die Türkin ärgert sich über unhöfliches Verhalten mancher BeraterInnen wegen schlechter Deutschkenntnisse, der Afghane über Unhöflichkeit betreffend seine Unwissenheit bestimmter Verhaltensweisen und der Dominikaner über intolerantes Verhalten aufgrund seiner Hautfarbe bzw. Herkunft. Kultur als Faktor für Missverständnisse oder Intoleranz wird nicht genannt.

¹⁶⁹ Interview am 09. März 2011.

¹⁷⁰ Interview am 10. März 2011.

I.c.c) Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen

Das (arbeitsmarktpolitische) Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen hat seinen Sitz am Hohen Markt 8 und bietet kostenlos und vielsprachig¹⁷¹ Beratungen zu den Themen Ausländerbeschäftigung, Aufenthalt, Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche, Weiterbildung, Einbürgerung und soziale Leistungen an. Das Beratungszentrum existiert seit September 1983 und wendet sich an die Zielgruppe von Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache. Es wird vom AMS, der MA17 und dem europäischen Sozialfonds gefördert und soll eine Ergänzung zum AMS und eine Hilfestellung für den AMS darstellen.¹⁷²

I.c.c1) Interview mit einem Berater des Beratungszentrums¹⁷³

Laut dem Berater ist das Verhältnis zum AMS unterschiedlich. Auf manchen Ebenen weisen die BetreuerInnen des AMS wenig Wissen auf indem sie z.B. glauben, dass Menschen die 2004 der EU beigetreten sind noch immer einen Aufenthaltstitel benötigen. Er ist der Meinung, dass viele AMS-Beamte unbewusst den Druck den sie ausgesetzt sind an ihre KundInnen weitergeben und damit ungute Beziehungen zu MigrantInnen¹⁷⁴ schaffen. Eine Minderheit gibt sich seiner Erfahrung nach offen rassistisch und zeigt wenig Verständnis an der Situation von MigrantInnen. Er räumt jedoch ein, dass Strukturprobleme wie Zeitmangel es unmöglich machen empathisch auf diese Zielgruppe einzugehen. Manchmal hängt es aber auch von der/m BeraterIn ab, wie mit MigrantInnen umgegangen wird. Eine junge blonde Polin oder auch eine Person aus Frankreich wird seiner Meinung nach freundlicher empfangen als ein Mensch afrikanischer Herkunft oder jemand aus einem muslimischen Land; er führt dies auf die nationalistische und xenophobe Presseführung zurück. .

Der Berater hat vorwiegend telefonischen Kontakt mit dem AMS; in heiklen Fällen begleitet er seine KlientInnen auch zum Amt. Er kritisiert die unterschiedlichen Handhabungen von u.a. Anträgen, die je nach Regionalstelle verschieden bearbeitet werden. Es kommt oft auf die AMS-Stelle an, ob sie einen Antrag ablehnt oder annimmt. Besonders im Visier hat er das AMS in der Huttengasse, welches nicht nachvollziehbare Ablehnungen von Anträgen ausspricht. Der Berater meint, dass die Zuständigen oft nicht wüssten wie der freie Zugang zum Arbeitsmarkt geregelt ist.

¹⁷¹ Beratungen sind auf Deutsch, Bosnisch/Serbisch/Kroatisch, Türkisch, Kurdisch, Polnisch, Spanisch, Armenisch, Slowakisch und Englisch möglich.

¹⁷² Vgl. Anhang 20-21.

¹⁷³ Interview am 11. Oktober 2009.

¹⁷⁴ Als MigrantIn wird jene Person bezeichnet die nicht Deutsch als Muttersprache besitzt.

Die schlimmsten Erfahrungen hat er jedoch mit einigen Finanzämtern, die oft gesetzeswidrig handeln indem sie z.B. EU-BürgerInnen die Familienbeihilfe verweigern, Anträge nicht annehmen bzw. deren Bearbeitung monatelang hinauszögern. In dem Fall ist die Volksanwaltschaft schon eingeschaltet.

Im Gesamten kritisiert der Berater das fehlende Wissen und Verständnis der AMS-MitarbeiterInnen und führt die oberflächliche Behandlung der KundInnen einerseits auf Stress, Unwissenheit und (versteckten) Rassismus bzw. Nationalismus zurück.

I.c.c2) Interview mit einer Beraterin des Beratungszentrums¹⁷⁵

Die Beraterin führt an, dass ein positiver oder negativer beruflicher telefonischer Kontakt mit dem AMS stets von der Person und dessen Laune abhängig ist. Sie kann dies gut nachvollziehen, da sie unter Stress selbst unfreundlich sein kann.

Sehr oft werden jedoch Anträge ihrer KlientInnen beim AMS nicht angenommen, obwohl diese gesetzlich dazu verpflichtet sind. Die Leute werden einfach weggeschickt, manchmal auch mit dem Hinweis sich einen Arbeitgeber zu suchen der für sie den Antrag stellt. Von ihren KlientInnen weiß sie, dass sie aufgrund ihrer mangelnden Sprachkenntnisse ihre BeraterInnen oft um die Wiederholung des Gesagten bitten und in manchen Fällen aufgebracht darauf hingewiesen werden mit einem/r DolmetscherIn wiederzukommen, weil sie sonst das Gespräch verweigern würden.

Wie ihr Kollege im vorigen Interview weiß sie aus Erfahrung, dass es durchaus Unterschiede in der Behandlung von einem beispielsweise Franzosen und einer Slowakin gibt. Besonders negativ aufgefallen sind ihr diesbezüglich das AMS am Hietzinger Kai und in der Dresdner Straße.

Die Beraterin selbst schreibt Berichte und Empfehlungen über ihre KlientInnen und sucht bei der Erstaufnahme einer Person um die Zuweisung des AMS an. Um eine Person intensiver betreuen zu können benötigt sie die Zuweisung der AMS-Stelle, an der die/der KlientIn registriert ist. In der Praxis hängt dies mit der jeweiligen Regionalstelle zusammen, ob die/der KlientIn die Zuweisung sogar ohne Nachfrage bekommt oder ob auf das Ansuchen überhaupt reagiert wird.

¹⁷⁵ Interview am 04. Dezember 2009.

Die Interviewte hat den Eindruck, dass viele AMS-MitarbeiterInnen gar nichts vom Beratungszentrum wissen, obwohl Folder über ihr Tun an den Regionalstellen aufliegen und das Zentrum seit 1983 existiert. Viele AMS-MitarbeiterInnen fühlten sich belehrt und würden die Einrichtung eher als Konkurrenz denn als Hilfestellung und Ergänzung zum AMS sehen, obwohl dieser das Beratungszentrum sogar finanziert. Es gäbe zwar regelmäßig Hospitationen bei denen AMS-Angestellte in das Beratungszentrum eingeladen werden, um die Einrichtung (besser) kennen zu lernen, jedoch sei dies nicht ausreichend um die Popularität zu steigern. Mit neuen Plakaten und Foldern wird versucht diese Informationslücke in Zukunft zu füllen.

Insgesamt prangert die Beraterin das scheinbar willkürliche Ablehnen von Anträgen sowie die Schlechtbehandlung von KundInnen mit nicht guten Deutschsprachkenntnissen an. Viele BetreuerInnen wüssten ebenfalls nicht über die Tätigkeiten des Beratungszentrums Bescheid und würden teilweise KundInnen wertend nach ihrer Nationalität behandeln.

I.c.c3) Interview mit einem weiteren Berater des Beratungszentrums¹⁷⁶

Der Interviewte hat vor allem mit den AMS-Stellen in der Dresdner Straße, Laxenburger Straße und der Huttengasse zu tun. Im Durchschnitt betreut er acht Personen am Tag und weiß um seine privilegierte Position sich Zeit für seine KlientInnen zu nehmen.

In Bezug auf den AMS meint er, dass man die MitarbeiterInnen die im direkten KundInnenkontakt arbeiten in ihrem Verhalten nicht vereinheitlichen kann. Einige sind sicher teilweise stressbedingt überfordert und erwarten sich vom Beratungszentrum eine Entlastung in ihren Aufgaben. So verfasst das Beratungszentrum auf Wunsch des AMS oft Empfehlungsschreiben in denen Kursvorschläge für die vom AMS und Beratungszentrum betreuten Personen gemacht werden. Grund dafür ist die eingeschränkte verfügbare Zeit der AMS-MitarbeiterInnen für ihre KundInnen, weshalb sie größtenteils ressourcenbedingt nicht in der Lage sind auf die KundInnen als Menschen einzugehen, sondern diese als Nummern betrachten und persönliche Schicksale nicht berücksichtigen können.

Der Interviewte führt dies ebenfalls auf die strenge Hierarchie des AMS zurück, dem steigenden Druck und immer restriktiver werdenden Gesetzen die dazu neigen EU-BürgerInnen gegenüber Nicht-EU-BürgerInnen medial und auch gesetzlich besser darzustellen bzw. zu positionieren. Außerdem würde auch innereuropäisch eine

¹⁷⁶ Interview am 18. Dezember 2009.

Unterscheidung zwischen besseren EU-BürgerInnen und schlechten EU-BürgerInnen Vorurteile schüren und sich damit auf das KundInnenservice auswirken.

Der Berater ist der Ansicht, dass vor ungefähr achtzehn Jahren das AMS in seinen persönlichen Einstellungen viel toleranter war und es mehr Kontakt- und Hilfsmöglichkeiten vom und mit dem AMS zur Verfügung standen. Heute sei es teilweise schwierig den AMS telefonisch zu erreichen, weil die MitarbeiterInnen nicht immer Zeit für ein Gespräch haben. Der Interviewte versteht zwar die Situation der MitarbeiterInnen, ist jedoch gleichzeitig auf eine Zusammenarbeit mit dem AMS angewiesen, da dies seinem Arbeitsbild entspricht und er nur in einer Kooperation seine eigenen KlientInnen effizient betreuen kann.

Er wünscht sich vom AMS mehr Verständnis für Personen mit Sprachschwierigkeiten im Deutschen und ein Bewusstsein der AMS-MitarbeiterInnen über die Rechte und Pflichten in ihrem Beruf. Er hört oft von seinen KlientInnen, dass sie bei Verständnisproblemen versuchen würden der/m AMS-Beraterin ihre Lage zu erklären, doch diese/r würde manchmal die/den KundIn wegschicken mit der Aufforderung eine/n DolmetscherIn zu bringen ohne wirklich auf das Gesagte einzugehen bzw. überhaupt zuzuhören.

Andere wiederum würden regelrecht nach Gründen suchen um ihren KundInnen das Geld für einen begrenzten Zeitraum zu sperren. Der Interviewte weiß nicht, ob dies bewusst geschieht bzw. ob es sich dabei um eine Strategie handelt. Er kritisiert ebenfalls die Politik Arbeitssuchende in seiner Meinung nach unnötigen AMS-Kursen unterzubringen, um diese aus der Arbeitslosenstatistik rauszunehmen.

Zusammengefasst lässt sich sagen, dass die AMS-MitarbeiterInnen in den Augen des Interviewten durch Stress und (EU-)Politik überfordert und in ihrem Verhalten den KundInnen gegenüber beeinflusst sind. Das Bewusstwerden des eigentlichen Berufsbildes, das Freundlichkeit und Entgegenkommen beinhaltet, sollte seiner Meinung nach wieder mehr in das Bewusstsein der MitarbeiterInnen rücken. Genauso müsse die (EU-)Politik ihre restriktive Haltung zurücknehmen, da diese Europa und ihre Angebote für Andere attraktiver mache und somit einen Andrang forcieren, was wiederum Stress und Überforderung zur Folge hat.

I.c.cl) Zusammenfassung der Interviews des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen

Im Gesamten fanden in allen drei Interviews der erhöhte Stresspegel, Unwissenheit bezüglich Regelungen, Gesetzen und den Aufgaben des Betreuungszentrums sowie versteckter Nationalismus/Rassismus ihre Erwähnung. Zweimal wurde auch die schlechte Behandlung von KlientInnen mit schlechten Deutschkenntnissen beklagt und die Schwierigkeit einer Zusammenarbeit mit dem AMS erwähnt.

I.c.d) LEFÖ – Beratung, Bildung und Begleitung für Migrantinnen

Der LEFÖ wurde im Jahr 1985 gegründet und bietet psychologische und soziale Beratung, juristische Prozessbegleitungen, Deutschkurse, Hilfe bei der Dokumentenbeschaffung und weitere Angebote für Migrantinnen in ihrer Muttersprache¹⁷⁷ an.¹⁷⁸

I.c.d1) Interview mit zwei Mitarbeiterinnen von LEFÖ¹⁷⁹

Beide Betreuerinnen haben des Öfteren telefonischen Kontakt mit dem AMS der grundsätzlich auf Auskünfte und Klärungen bei Schwierigkeiten ausgerichtet ist. Begleitungen zum AMS werden generell von Familienmitgliedern oder Bekannten der betroffenen Frauen durchgeführt; manchmal kommt auch eine Praktikantin mit.

Eine Betreuerin kritisiert die schlechte telefonische Erreichbarkeit von AMS-MitarbeiterInnen und den Umstand, dass der Bitte um einen Rückruf oft nicht nachgegangen wird.

Die Interviewten geben ein paar Fallbeispiele an, die den Kontakt ihrer Klientinnen mit dem AMS widerspiegeln:

Beispiel 1) Eine Klientin erhält einen AMS-Bescheid in dem ohne Zusammenhang ihr die Streichung des Arbeitslosengeldes mitgeteilt wird. Auf Anruf der Betreuerin erklärt der zuständige AMS-Sachbearbeiter, dass sich die Frau bei ihm nicht als arbeitssuchend vorgestellt und die verlangten Unterlagen nicht gebracht hätte. Die betroffene Frau wusste jedoch nichts von einer Vereinbarung Unterlagen zu bringen und erwiderte, dass nichts von ihr gefordert bzw. erklärt worden ist. Auf die Frage der Beraterin nach eventuellen

¹⁷⁷ Die Beratung ist in folgenden Sprachen möglich: Albanisch, Arabisch, Amharisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Bulgarisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Spanisch, Tschechisch, Türkisch und Ungarisch.

¹⁷⁸ Vgl. Anhang 22-23.

¹⁷⁹ Interview am 22. Jänner 2010.

Verständnisproblemen aufgrund der begrenzten Deutschkenntnisse der Frau verneinte der AMS-Mitarbeiter und zeigte sich generell im Gespräch nur kurz angebunden.

Die Interviewte ist der Meinung, dass mit AMS-KundInnen oft willkürlich umgegangen wird, keine kompetenten Auskünfte erteilt werden und auf die Sprachschwierigkeiten von KundInnen keine Rücksicht genommen wird.

Beispiel 2) Eine Klientin bekommt vom AMS einen Deutschkurs zugeteilt, dessen Niveau jedoch zu niedrig ist. In Begleitung einer Bekannten möchte sie einen neuen Kurs beantragen und fängt mit der AMS-Bearbeiterin zum Streiten an. In Rücksprache einer Beraterin von LEFÖ mit der AMS-Bearbeiterin gibt letztere an von der Frau forsch angefahren worden zu sein, wodurch es zu Spannungen gekommen ist und sie auf stur geschalten hat.

Die Interviewte führt das Kommunikationsproblem einerseits auf die nachdrückliche und selbstbewusste Art ihrer Klientin zurück, die bei der AMS-Mitarbeiterin nicht gut angekommen ist. Demzufolge hat das darauf folgende Gespräch nicht mehr auf der Sachebene stattfinden können. Des Weiteren glaubt sie, dass aufgrund der unzureichenden Sprachkenntnisse ihrer Klientin, die sprachlichen Möglichkeiten für einen höflichen Ausdruck nicht gegeben waren. Aufgrund des beschränkten Wortschatzes und der Stresssituation im Gespräch wird oft auf Floskeln wie „ich muss“ und „ich will“ zurückgegriffen, die beim Gegenüber als unfreundlich und fordernd eingestuft werden.

Resultat des Telefonats war die Zuweisung zu einem Deutschkurs höheren Niveaus, der letztendlich doch zu niedrig war und deshalb nicht in Anspruch genommen wurde. Stattdessen besuchte die Klientin ein Jobcoaching das sie sehr zufrieden stellte.

Im Gesamten sehen die beiden LEFÖ-Mitarbeiterinnen den Stress und erhöhten Zeitdruck unter dem das AMS-Personal steht. Um dem entgegenwirken zu können, bräuchte es mehr Personal. Genauso sollte die Machtposition in der die MitarbeiterInnen stehen nicht von diesen missbraucht werden.

In Bezug auf Interkulturelle Kommunikation sind sich die Interviewten nicht sicher, ob das Auftreten der Klientin, die aus dem Südamerikanischen Raum stammt, in ihrer Kultur als üblich gewertet worden wäre. Sie räumen ein, dass dort die Behördenwege eventuell anders ablaufen und ein Vergleich daher nicht möglich ist.

Allgemein betrachtet gestehen sie der Persönlichkeit eines Menschen in einer interkulturellen Kommunikationssituation mehr Priorität zu als dessen kulturellem Hintergrund.

Sicher sind sie sich jedoch in dem Umstand, dass Sprache das eigene Verhalten beeinflusst. Sie selbst sehen das im Spanischen; sie würden mehr Gestikulieren, überschwänglicher reagieren, kämen schneller zum „Du“ und würden Umarmungen sowie freundschaftliche Küsse zulassen. Als Begründung geben sie die Stimmigkeit im Kontext an.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass wie beim Beratungszentrum für Migrantinnen und Migranten die Faktoren Stress, Druck und Willkür im Zusammenhang mit dem AMS genannt werden. Neu ist jedoch die explizite Erwähnung von Kommunikation im Zusammenhang mit Kultur. Eine nicht gelungene Kommunikation wird in dem Fall verstärkt auf die unterschiedlichen Persönlichkeiten der KommunikationspartnerInnen, als auf den kulturellen Hintergrund selbst bezogen. Sprachliche Defizite seitens der KundInnen wirken ebenfalls auf den Verlauf des Gesprächs.

I.c,e) Kaiser Agentur für Veränderungsmanagement

Frau Mag.a Elisabeth Kaiser MSc, leitet gemeinsam mit ihrer Partnerin Susanne Helmy MSc, seit ungefähr acht Jahren die Agentur für Veränderungsmanagement. Zu ihren Aufgaben zählen unter anderem interkulturelle Mediation an z.B. Schulen, Krankenhäusern, Wirtschaftskonzernen und NGO's; genauso leiten sie Lehrgänge, Seminare und Trainings zum Thema „Interkulturelle Kommunikation“ und Diversität. Im folgenden Interview gibt Frau Kaiser einen Einblick in ihren beruflichen Alltag, insbesondere in Hinblick auf die Gestaltung von Lehrgängen mit dem Titel „Interkulturelles Konfliktmanagement“. Zumal diese Art von Seminaren und Lehrgängen auch für MitarbeiterInnen des AMS offen stehen wird dieses Interview hier angeführt. Von meinen oben angeführten InterviewpartnerInnen hat jedoch niemand den Besuch dieses Lehrgangs erwähnt.

I.c,e1) Interview mit Mag.a Elisabeth Kaiser MSc¹⁸⁰

Der Lehrgang „Interkulturelles Konfliktmanagement“ besteht aus sechs Modulen und erstreckt sich über den Zeitraum eines halben Jahres. Es sind maximal fünfzehn TeilnehmerInnen zugelassen, die verschiedene kulturelle und berufliche Hintergründe aufweisen. So finden sich in den einzelnen Modulen PolizistInnen, SchuldirektorInnen, KindergärtnerInnen, Leute aus dem Gesundheitswesen und häufig sind auch ein bis zwei vom AMS geförderte Personen dabei. Personen mit Migrationshintergrund werden teilweise bei Bedarf gezielt finanziell gefördert, um deren Teilnahme und damit mehr Diversität am

¹⁸⁰ Interview am 22. Februar 2011.

Lehrgang zu gewährleisten. Nach Absolvierung des Lehrganges gibt es die Möglichkeit in interkulturellen Konfliktfällen um Unterstützung und Supervision bei den TrainerInnen anzufragen.

Kultur wird als etwas Organisches verstanden das in einer ständigen Veränderung begriffen ist.¹⁸¹ Die TrainerInnen gehen jedoch nicht von einer einheitlichen Kulturdefinition aus, sondern stellen verschiedene Kulturmodelle vor um den Teilnehmenden die Menge an Definitionen aufzuzeigen. Die TrainerInnen schließen sich selbst aus dem Lernprozess nicht aus; interkulturelle Kompetenz wird als ein ständiges Lernen empfunden.

Methodisch sind die Lehrgänge stark auf das Interaktive ausgelegt. Selbsterfahrung/-reflexion und die Überwindung bzw. Bewusstwerdung eigener Stereotype sowie das Ausbilden von mehr Offenheit und Sensibilität gegenüber Anderen wird stark fokussiert. Der Umstand, dass jeder Mensch eigene Stereotypisierungen in sich trägt und diese unvermeidlich sind wird angesprochen. Mithilfe von Impulsreferaten, Diskussionen, Rollenspielen und Simulationen wird versucht eigene Stereotype aufzudecken, um mit diesen bewusst in interkulturellen Situationen umgehen zu können.

Die Theorie hinter der Methode besteht unter anderem aus den Kulturdimensionenmodellen von Hofstede und Trompenaars oder dem Kulturkonzept von Edward T. Hall.¹⁸² Generell vermischen die TrainerInnen unterschiedliche Konzepte und Modelle zur Interkulturellen Kommunikation, um für sich die am meisten geeigneten Theorien auszusuchen.

Es ist wichtig zu beachten, dass es sich bei den Theorien wie z.B. Hall oder Hofstede nur um Tendenzen und keine absoluten Wahrheiten handelt. Es wird versucht den Lehrgangsteilnehmenden die Möglichkeit des Perspektivenwechsels zu lehren, damit sie sich empathisch in die andere Person hineinversetzen können. Dazu ist auch die so genannte Wertearbeit nötig, in welcher eigene Werte bewusst gemacht werden die das eigene Denken und Handeln beeinflussen. Durch diese Bewusstwerdung soll ein empathisches und selbstreflektorisches Verhalten verstärkt und das Verständnis für fremde Verhaltensweisen geschult werden. Die Theorie wird nicht als Handlungsanleitung gesehen, sondern als ein Gerüst das Perspektivenwechsel und aktives Nachfragen bei Missverständnissen anregen soll.

In diesem Zusammenhang möchte ich kurz Mag. Dr. jur. Ali Ordubadi, Diversity Beauftragten des AMS, nennen. Unter seine Aufgaben fällt mitunter die Mitkonzipierung

¹⁸¹ Diese Ansicht teilen auch Erll und Gymnich. Vgl. S.8.

¹⁸² Vgl. S.11/27ff.

von Interkulturellen Seminaren für MitarbeiterInnen des AMS. Als theoretischer Rahmen dient ihm z.B. das Werk von Geert Hofstede/ Gert Jan Hofstede mit dem Titel „Lokales Denken, globales Handeln: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management“, das Buch „Schütz meets Hunfeld - Über den Umgang mit dem Fremden“ von Marc Partetzke und letztlich die Publikation „Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele“ von Dagmar Kumbier und Friedemann Schulz von Thun. Es wäre interessant zu wissen, inwieweit er sich mit Frau Kaiser ergänzt oder dieser z.B. durch eine stärkere Einbindung mit Konzepten von Hofstede widerspricht.

II. Conclusio

Die Thematik der Interkulturellen Kommunikation findet bei den interviewten AMS-MitarbeiterInnen kaum ihre Erwähnung. Im Leitungsbereich hingegen werden Geschäftsstellenkonferenzen mit Schwerpunkt auf Migration und Diversität den LeiterInnen verpflichtend angeboten. Zusätzlich wird mit VertreterInnen diverser Religionsgemeinschaften zusammengearbeitet. Wie die Diversity-Managing-Seminare inhaltlich aufgebaut sind lässt sich leider anhand der Interviews nicht auswerten. Faktum ist, dass die Hall'schen Kulturdimensionen darin genutzt werden, um Unterschiede zwischen Kulturen zu erklären. Inwieweit in diesem Fall auf die Gefahr von Stereotypisierungen hingewiesen wird, wie es in den Seminaren von Frau Mag.a Kaiser MSc und Frau Helmy MSc geschieht, ist ebenfalls nicht ersichtlich.

Oftmals werden Sprachkurse für AMS-MitarbeiterInnen erwähnt, die vor allem auf einen Basiswortschatz im Türkischen abzielen. Ob und wie „die türkische Kultur“ dabei ebenfalls besprochen bzw. gelehrt wird bleibt offen.

Interessant ist der Wunsch des Geschäftsstellenleiters Spielregeln zu erstellen, die klare Rahmenbedingungen schaffen und gleichzeitig die Möglichkeiten und Erwartungen zwischen KundIn und BeraterIn definieren sollen. Hier passt gut Stella Ting-Toomeys Konfliktdefinition¹⁸³ die Konflikt als ein Aufeinandertreffen unterschiedlicher Erwartungshaltungen definiert. Den Wunsch des Leiters kann man als Anliegen deuten, das „face“ von KundIn und BeraterIn gleichermaßen aufrechtzuerhalten und damit eine positive Kommunikation für beide Seiten durch „facework“ zu ermöglichen. Der Interviewte kennt die Hall'schen Kulturdimensionen, insbesondere die Konzepte der „high- und low-context culture“ mit denen auch Ting-Toomey arbeitet und müsste daher um die Unmöglichkeit von „klaren“ Spielregeln wissen. Argumentiert man mit Hall und Ting-Toomey, so gibt es keine kulturell deutlich umrissenen Bedeutungen die von allen gleichermaßen verstanden werden.

¹⁸³ Vgl. Seite 38.

Sprachliche Barrieren als Kommunikationshindernis und die Stellung der Frau in vor allem „muslimischen Kulturen“ werden in den Interviews erwähnt. Als negativ wird der Eindruck der Unselbstbestimmtheit der Frau genannt. Es stellt sich die Frage, ob die Frau wirklich keine Entscheidungsgewalt besitzt oder ob diese anders geäußert wird als es für EuropäerInnen üblich ist.

Bezüglich der Sprache wird sich mit LaiendolmetscherInnen beholfen, die aufgrund ihres Laienstatus, eventuell selbst unzureichenden Deutschkenntnissen und vielleicht auch kindlichen Alters falsch bzw. nicht adäquat übersetzen. Die Botschaft kann auf dem Weg verzerrt werden, Tonfall und Wortwahl werden nicht exakt wiedergegeben und auf diese Weise Missverständnisse vorprogrammiert. Genauso wirken Übersetzungsprogramme aus dem Internet und der Behelf eines falschen Deutsch in einfachen Sätzen, der schnell als „face-attacking“ im Sinne von Ting-Toomey verstanden werden kann.

In einem Interview erwähnt eine AMS-Mitarbeiterin den Besuch eines Kommunikationsseminars zum Thema Fragetechniken. Infolge ihres Unwissens wie diese Techniken an Personen mit unzureichenden Deutschkenntnissen ihre Anwendung finden, versucht sie sich an der Situation und Person zu orientieren. Es wäre interessant zu wissen wie das in der Praxis passiert, weil genau die selbige Frau der Meinung ist, dass sie keine Schwierigkeiten mit den KundInnen hat und das Problem bezüglich Kommunikationsschwierigkeiten bei diesen liegt.

In Bezug auf die Interviews die mit AMS-KundInnen durchgeführt wurden, lässt sich besonders der Wunsch nach kürzeren Wartezeiten und mehr Professionalität bezüglich fachlichen Wissens und persönlichen Verhaltens feststellen. Daneben wird ebenso die stressgeladene Atmosphäre am AMS kritisiert.

In einem Fall wird Diskriminierung seitens der BeraterInnen aufgrund der Hautfarbe des Kunden angeprangert; leider ohne ein genaues Beispiel zu geben. Ein anderer Interviewte gibt interessanterweise an nicht alles im Beratungsgespräch zu verstehen, aber zu verstehen. Ich deute daraus, dass er eventuell nicht den Sinn eines jeden Wortes erfassen kann; dafür allgemein die relevanten Informationen begreift.

Die Aussagen des ersten Interviewten Afghanen bezüglich seiner Behandlung am AMS empfinde ich als höchst interessant. Er gibt mehrere Beispiele an, in denen er sich in den Augen der zuständigen Betreuerin inadäquat verhalten hat und mit Konsequenzen rechnen musste. Zunächst wusste er nicht, ob er an eine Tür klopfen durfte oder nicht. Seine

Höflichkeit verbot es ihm einfach einzutreten (=facework). Die Reaktion darauf war eine unfreundliche Beamtin die ihm Blindheit unterstellte (=face-attacking). Wüsste ich mehr über den Umstand der Handlung bzw. Situation, könnte ich ebenso mit Bourdieus kulturellem Kapital argumentieren und sagen, dass zwei unterschiedliche kulturelle Kapitalformen aufeinander getroffen sind. Dabei versuchte sich eine auf die andere umzustellen bzw. anzupassen und die andere wiederum verblieb in ihren Grenzen. In Bezug auf die Kapitalformen passt auch das Beispiel, in dem der Interviewten den Titel der AMS-Angestellten aus Unwissenheit über dessen Abkürzung und Bedeutung (=Mag.) nicht nannte. Dies wurde seitens der Frau als face-attacking gewertet und gleichermaßen mit einer Beschimpfung beantwortet. Aufgrund der Unkenntnis des Kunden über die Wichtigkeit dieses institutionalisierten kulturellen Kapitals kam es zu einer Auseinandersetzung, die in einer unbewussten Beleidigung von Seiten des Kunden und einer bewussten Diskreditierung des Mannes von der Beamtin resultierte. Bemerkenswert ist auch die Tatsache, dass der Mann von einer Beraterin geduzt wurde, obwohl umgekehrt das Siezen vorausgesetzt wird. Ich deute dies als erhöhte positive Wertung des eigenen sozialen Kapitals seitens der Beraterin. Sie sieht sich durch ihre österreichische Herkunft und Mitarbeiterin des AMS in einer höheren Machtposition und nimmt sich daher das Recht das Gegenüber in seiner Stellung herabzusetzen (=face-attacking). Dies ist jedoch nur eine Interpretation meinerseits und nicht als Tatsache zu bewerten.

In den Interviews die mit dem Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen geführt wurden, werden Zeitmangel, -druck, die willkürliche Bearbeitung von Anträgen, die restriktive EU-Politik und unterschiedliche Behandlung von KundInnen nach Nationalität und äußerer Erscheinung genannt. Eine Polin wird demnach besser behandelt als eine Person afrikanischer Herkunft. Zurückgeführt wird das sowohl auf die schlechte Presse und Rassismus. KlientInnen haben auch schon von Situationen gesprochen, in denen ihnen aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse und dem Fehlen einer/s DolmetscherIn das Gespräch verweigert wurde. Hier kann wieder mit Bourdieus Kapitalformen im Zusammenspiel mit Ting-Toomeys „face“ argumentiert werden. Das eigene kulturelle und soziale Kapital der AMS-Angestellten wird von diesen höher bewertet und durch die privilegierte Position als MitarbeiterIn gezielt eingesetzt. Das „face“ der KundInnen wird gleichzeitig angegriffen und diskriminiert.

In Interviews mit LEFÖ-Mitarbeiterinnen werden ebenfalls Stress, Druck und Willkür mit dem AMS in Verbindung gebracht. Missverständnisse und Unterschiede in der Kommunikation werden nicht an der Kultur der Sprechenden festgemacht, sondern an deren Charakter.

Im Gesamten kann gesagt werden, dass Interkulturelle Kommunikation als solche im KundInnenkontakt am AMS nicht wahrgenommen wird. Gründe dafür sind starre Strukturen, die durch Zeitmangel und die rasche Abfertigung der KundInnen keine tiefergehende bzw. eingehende Kommunikation mit dem Gegenüber zulassen. Die Einholung und Bearbeitung von Fakten steht im Vordergrund; gepaart mit Zeitdruck finden die Gefühle, das „face“ und der Habitus der/s KundIn kein Gehör.

Generell erhält man ein Bild von einer Arbeits- und Alltagswelt, in der weder das Personal und schon gar nicht die Kundschaft sich wirklich mit Interkultureller Kommunikation beschäftigt haben bzw. eine solche wahrnehmen. Dabei würden unter anderem das theoretische Modell von J. Straub und J. Beneke¹⁸⁴ einen Wegweiser darstellen, nach dem man die Kommunikation zwischen BeamtInnen und KundInnen am Wiener AMS verbessern könnte. Damit ist nicht nur die interkulturelle Kommunikation gemeint, sondern durchaus auch intrakulturell sind Verbesserungen bzw. Fortschritte möglich und außerdem nötig.

Es bleibt die Frage offen, ob mit der Zeit die Anfänge in der Beschäftigung mit der Thematik der Interkulturellen Kommunikation von der Leitungsposition in den Beratungsbereich sickern und welche Formen diese annehmen. Das Einstellen von mehr Personal und eine effektivere Zusammenarbeit mit dem Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen könnten ebenfalls für ein besseres Arbeits- und Beratungsklima sorgen. Inwieweit eine offenere EU-Politik sich auf eine als positiver empfundene Beratung am AMS auswirken kann ist zu spekulieren. Eine viel stärkere mediale Aufbereitung der Thematik würde diese präsenter machen und in die Alltagsdiskussion einführen. Meiner Meinung nach ist der Einbezug von Medien wie Zeitung und Fernsehen notwendig, um die Existenz von Interkultureller Kommunikation den Menschen im Alltag bewusst zu machen und damit eine Auseinandersetzung mit der Materie in Gang zu setzen.

¹⁸⁴ Vgl. S.20ff.

III. Quellenverzeichnis

Bücher und Artikel

Beneke, Jürgen (1992): Kultur. Mentalität. Nationale Identität. Schriftenreihe der Forschungsstelle für Interkulturelle Kommunikation an der Universität Hildesheim: Arbeitspapiere zur Internationalen Unternehmenskommunikation Band 1, Dümmler, Bonn 1992.

Bourdieu, Pierre (2009/1979): Entwurf einer Theorie der Praxis, Suhrkamp, Frankfurt am Main 2009.

Bourdieu, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. in: Kreckel, Reinhard (1983): Soziale Ungleichheiten (Soziale Welt. Sonderband 2), Otto Schwartz & Co., Göttingen 1983, S.183-198.

Bowe, Heather/Martin, Kylie (2007): Communication Across Cultures. Mutual understanding in a global world, Cambridge University Press, Cambridge [u.a.] 2007.

Busch, Dominic (2007): Sprach- und kommunikationswissenschaftliche Perspektiven auf den Forschungsgegenstand interkulturelle Kommunikation, in: Moosmüller, Alois: Interkulturelle Kommunikation. Konturen einer wissenschaftlichen Disziplin, Waxmann, Münster [u.a.] 2007, S. 67-95.

Collier, Mary Jane/Thomas, Milt (1988): Cultural Identity. An Interpretive Perspective, in: Kim, Young Yun/Gudykunst, William B., Theories in intercultural communication, Sage Publications, Thousand Oaks [u.a.] 1988, S. 99-120.

Condon, John C./Yousef, Fathi S. (1975): An introduction to intercultural communication, Macmillan, New York 1975.

Dahlén, Tommy (1997): Among the Interculturalists. An Emergent Profession and its Packaging of Knowledge. Stockholm Studies in Social Anthropology, 38, Stockholm 1997.

Deardorff, Darla K. (o.J.): Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21.Jahrhunderts?. Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen-Kompetenzen-Modell von Dr. Darla K. Deardorff, URL: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_17145_17146_2.pdf, Stand: 9. Dezember 2009.

Erl, Astrid/ Gymnich, Marion (2010/2007): Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen, Klett, Stuttgart 2010.

Hall, Edward T. (1959): The Silent Language, Doubleday & Company, New York 1959.

Hall, Edward T. (1989/1976): Beyond Culture, Anchor Books/Doubleday, New York 1989.

Hannerz, Ulf (1992): Cultural Complexity. Studies in the Social Organization of Meaning, Columbia University Press, New York, 1992.

Hansen, Klaus P. (2003/1995): Kultur und Kulturwissenschaft. Eine Einführung, 3. Aufl., A.Francke, Tübingen [u.a.] 2003.

Hofstede, Geert (1984): Culture's Consequences. International Differences in Work-Related Values, Sage Publications, Beverly Hills [u.a.] 1984.

Knoblauch, Hubert (1995): Kommunikationskultur: die kommunikative Konstruktion kultureller Kontexte, de Gruyter, Berlin [u.a.] 1995.

König, Andreas (2004): „Kultur light?“ Der anthropologische Kulturbegriff und seine Probleme mit der „Praxis“, in: Lüsebrink, Hans-Jürgen: Konzepte der interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive, Röhrig, St. Ingbert 2004, S.15-31.

Kumbier, Dagmar/Schulz von Thun, Friedemann (2006): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele, Rowohl Taschenbuch, Reinbek bei Hamburg 2006.

Leenen, Wolf/Groß, Andreas/Grosch, Harald (2008): Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit, in: Auernheimer, Georg: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität, 2.Auflage, VS, Wiesbaden 2008/2002.

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2008): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion. Fremdwahrnehmung. Kulturtransfer, 2.Aufl., J.B.Metzler, Stuttgart [u.a.] 2008.

Magala, Slawomir (2005): Cross-Cultural Competence, Routledge, London [u.a.] 2005.

Moosmüller, Alois (2004): Interkulturelle Kommunikation aus ethnologischer Sicht, in: Lüsebrink, Hans-Jürgen: Konzepte der interkulturellen Kommunikation. Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive, Röhrig, St. Ingbert, 2004, S. 45-67.

Moosmüller, Alois (2007): Interkulturelle Kommunikation. Konturen einer wissenschaftlichen Disziplin, Waxmann, Münster [u.a.] 2007.

Olbers, Sofie (o.J.): Austausch mit Anderem- Kultur und Kompetenz, in: interculture journal. Online-Zeitschrift für Interkulturelle Studien, Jahrgang 8, 2009, Ausgabe 9, S. 3-22, www.interculture-journal.com, Stand: 15.Jänner 2011.

Schütz, Alfred (1932): Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie, Julius Springer Verlag, Wien 1932.

Straub, Jürgen (o.J.): Interkulturelle Kommunikation- eine wissenschaftliche Disziplin?, in: Moosmüller, Alois, Interkulturelle Kommunikation. Konturen einer wissenschaftlichen Disziplin, Münster [u.a.] 2007, S.209-241.

Ting-Toomey, Stella (1988): Intercultural Conflict Styles. A Face-Negotiation Theory, in: Kim, Young Yun/Gudykunst, William B., Theories in intercultural communication, Sage Publications, Thousand Oaks [u.a.] 1988, S.213-235.

Ting-Toomey, Stella (1994/1989): Identity and Interpersonal Bonding, in: Asante, Molefi Kete/Gudykunst, William B., Handbook of International and Intercultural Communication, Sage Publications, Newbury Park [u.a.] 1994, S.351-373.

Ting-Toomey, Stella/Oetzel, John G. (2002): Cross-Cultural Face Concerns and Conflict Styles. Current Status and Future Directions, in: Gudykunst, William B./Mody, Bella, Handbook of international and intercultural communication, 2.Aufl., Sage Publications, Thousand Oaks [u.a.] 2002, S.143-163.

Tylor, Edward B. (1873): Die Anfänge der Cultur. Untersuchungen über die Entwicklung der Mythologie, Philosophie, Religion, Kunst und Sitte. Erster Band, C.F. Winter, Leipzig 1873.

Interviews

1. AMS-Abteilungsleiterin und Kollegin. Persönliches Interview am 22.Oktober 2009, Wien.
2. AMS-Mitarbeiterin der Beratungszone am AMS für Jugendliche am Gumpendorfergürtel. Persönliches Interview am 30.September 2009, Wien.
3. AMS-Geschäftsstellenleiter. Persönliches Interview am 24.September 2009, Wien.
4. AMS-Mitarbeiterin der Servicezone. Persönliches Interview am 15.Oktober 2009, Wien.
5. Zwei AMS-Mitarbeiterinnen der Infozone. Persönliches Interview am 25.September 2009, Wien.
6. Türkische Frau mit Tochter. Persönliches Interview am 01.März 2011, Wien.
7. Mann aus der Dominikanischen Republik. Persönliches Interview am 01.März 2011, Wien.
8. Senegalesin. Persönliches Interview am 01. März 2011, Wien.
9. Afghane. Persönliches Interview am 01. März 2011, Wien.
10. Slowakin. Persönliches Interview am 04. Dezember 2009, Wien.
11. Türke. Persönliches Interview am 04. März 2011, Wien.
12. Mann aus Afrika. Persönliches Interview am 04. März 2011, Wien.
13. Österreicherin. Persönliches Interview am 09. März 2011, Wien.
14. Österreicherin serbischer Herkunft. Persönliches Interview am 09. März 2011, Wien.
15. Afghane. Persönliches Interview am 10. März 2011, Wien.
16. Berater des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Persönliches Interview am 11.Oktober 2009, Wien.
17. Beraterin des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Persönliches Interview am 04.Dezember 2009, Wien.

18. Berater des Beratungszentrums für Migranten und Migrantinnen. Persönliches Interview am 18.Dezember 2009, Wien.
19. Zwei Mitarbeiterinnen des LEFÖ. Persönliches Interview am 22.Jänner 2010, Wien.
20. Mag.a Elisabeth Kaiser MSc/Agentur für Veränderungsmanagement. Persönliches Interview am 22.Februar 2011.

Abbildungen

Abbildung 1:

http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_17145_17146_2.pdf, S.7,
Stand: 15.Jänner 2011.

Abbildung 2:

Ting-Toomey, Stella (1988): Intercultural Conflict Styles. A Face-Negotiation Theory, in: Kim, Young Yun/Gudykunst, William B., Theories in intercultural communication, Sage Publications, Thousand Oaks [u.a.] 1988, S.230.

Abbildung 3:

Erll, Astrid/ Gymnich, Marion (2010/2007): Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen, Klett, Stuttgart 2010, S.11.

Anhang

Anhang 1:



WISDOM

**Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch,
Spanisch, Russisch, Serbisch, Kroatisch, Ungarisch,
Portugiesisch**

DEUTSCH für HANDWERKSBERUFE:

5 Wochen, 10 Wochenstunden, 990,- (inkl. MwSt.)
(10 Wochen: 1.790,-)

FREMDSPRACHENKURSE:

5 Wochen, 10 Wochenstunden, 990,- (inkl. MwSt.)
(10 Wochen: 1.790,-)

Qualifizierte TrainerInnen unterrichten in ihrer Muttersprache.
Hören, Sprechen, Lesen, Schreiben intensiv trainiert.

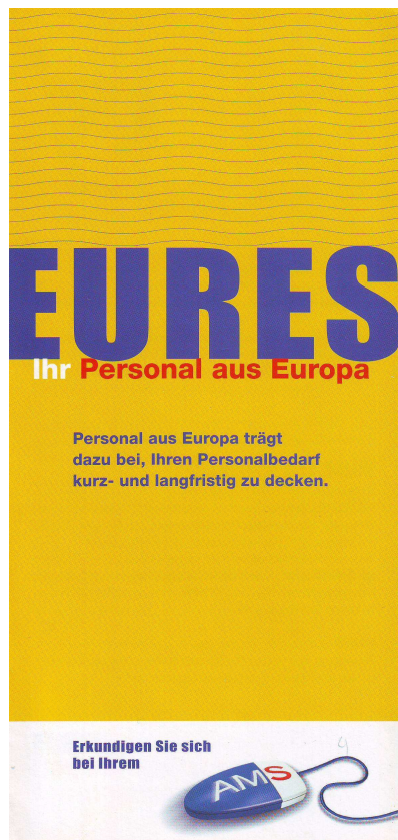
<u>Standorte:</u>	
Wisdom Innere Stadt Jasomirgottgasse 5/6 1010 Wien Erreichbar: U1, U3 Stephansplatz	Wisdom Dornbach Paschinggasse 8/5 1170 Wien Erreichbar: 10,44,43

Büro (Dornbach):
Tel.: 01/990 33 15 / Mobil: 0676/916 22 96
Email: wisdom.wisdom@chello.at
www.wisdomsprachinstitut.at
Bank: Bank Austria, BLZ: 12000, Kto.Nr.: 50360850501

Anhang 2:

Inhaltsverzeichnis	
Einleitung	5
Staatsangehörige der Europäischen Union	6
Arbeitnehmerfreizügigkeit	6
Familienangehörige	7
Übergangsregelungen (eingeschränkte Arbeitnehmerfreizügigkeit)	9
Praktikantenabkommen mit Ungarn und der Tschechischen Republik	9
Asylwerber/innen und subsidiär Schutzberechtigte	10
Asylwerber/innen	10
Subsidiär Schutzberechtigte	11
Asylberechtigte (Konventionsflüchtlinge)	11
Drittstaatsangehörige (Nicht-EU/EWR-Bürger/innen)	12
Drittstaatsangehörige mit Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigung	12
Drittstaatsangehörige mit Aufenthaltstitel ohne Arbeitsgenehmigung	15
Die Anwerbung von drittstaatsangehörigen Arbeitskräften ohne Aufenthaltsrecht	17
Befristete Beschäftigungsverhältnisse	19
Die Saisonbewilligung	19
Beschäftigungsbewilligung für Rotationskräfte	19
Beschäftigungsbewilligung für Künstler	20
Beschäftigungsbewilligung für Studenten und Studentinnen	20
Volontariat und Ferialpraktikum	21
Die Sicherungsbescheinigung	22
Die Betriebsentsendung	23
Die Entsendebewilligung	23
Die EU-Entsendebestätigung	24
Arbeitskräfteüberlassung	26

Anhang 3:



Anhang 4:



EURES-Angebote

Bewerbungsunterstützung Europaweite Job-Suche Informationen

Wo finde ich diese Angebote?

Bewerbungen im Internet

Mit dem My **EURES**-Account und dem CV-Online-Bewerbungstool auf dem **EURES**-Portal erledigen Sie Ihre europäischen Bewerbungen rasch und professionell.

Mit My **EURES** können Sie

- ★ Lebensläufe online erstellen und verwalten
- ★ Suchprofile für Stellenangebote erstellen und verwalten
- ★ Stellenangebote per E-Mail erhalten
- ★ Benachrichtigungen über neue Stellen erhalten, die Ihrem Profil entsprechen

Bei der Erstellung von aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen können Sie außerdem auf die Hilfe von Europass zurückgreifen.

Europaweite Job-Suche

Alle bei den europäischen Arbeitsverwaltungen veröffentlichten Stellenangebote können mit der **EURES**-Stellensuche tagesaktuell abgerufen werden.

Ausgewählte Stellenangebote aus Europa sind außerdem im **eJob-Room** des AMS Österreich zu finden.

Information

Auf dem **EURES**-Portal finden Sie Informationen zum Arbeitsmarkt, Lebensbedingungen sowie zu den Übergangsbestimmungen betreffend die Freizügigkeit von ArbeitnehmerInnen von, nach und zwischen den neuen Mitgliedsländern. Die **EURES**-Seiten des AMS Österreich bieten außerdem Kurzinformationen zu allen **EURES**-Partner-Ländern.

EURES im Internet

Das **EURES**-Portal zur beruflichen Mobilität <http://eures.europa.eu> und die Home-Page des AMS Österreich mit ihren EURES Seiten www.ams.at sind die wichtigsten Informationsquellen zum Thema Mobilität in Europa.

EURES-Newsletter

Um über den Europäischen Arbeitsmarkt und wichtige Mobilitätsthemen auf dem Laufenden zu sein, bietet das **EURES** Portal die Möglichkeit, einen e-Newsletter zu abonnieren.

Anhang 6:

Chinesisch

德语课程

咨询时间(英文或德文):

周一至周五 9.00-13.00

电话咨询(中文):

宋小姐 069911088301

deutschinstitut.at

Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH

Rechte Wienzeile 85, 1050 Wien

(乘 U4, 12A, 13A 或 14A 到 Pilgramgasse 站)

电话/传真: 01/94 33 699

e-mail: info@deutschinstitut.at

网址: www.deutschinstitut.at

您想更好地学习德语吗?衷心地欢迎您到我们这里来。我们将以优惠的价格向您提供高质量的教学和一个友好、国际化的学习氛围。我校采用小班教学,设有由浅入深从初级零基础到高级各个不同级别,以适合不同水平的德语学习者。应广大华人初学者的需要,我们还专门设有适合华人的零基础特色班。您可以在咨询时间来我们这里做一个分级测试,或者打电话咨询我们的中文联系人,她将为您提供有关课程安排,报名方式以及德语学习方面的帮助。

2009 年 6 月

强化课程:	上课时间	学费(含教材)
零基础课程 1(继续上月课程)	周一至周五 09.00-12.00 或 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
零基础课程 2(继续上月课程)		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 1/1		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 1/2		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 1/3		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 2/1	周一至周五 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 2/2		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 2/3		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
中级 B 1/1		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
中级 B 1/2		€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
夜校(继续上月课程):	上课时间	学费(含教材)
初级 A 1/1	周二, 周四: 18.30-21.00	€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 1/2		€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)	周二, 周四: 18.30-21.00	
初级 A 1/3		€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 2/1	周二, 周四: 18.30-21.00	€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
初级 A 2/2		€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)	周二, 周四: 18.30-21.00	
初级 A 2/3		€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		
中级 B 1/1	周二, 周四: 18.30-21.00	€ 95,-
02.06.-30.06.2009 (11.06. 除外)		

注: 每学时为 50 分钟。

在课程开始一周前用现金一次性付清学费, 您将得到 10 % 的优惠

Anhang 7:

Französisch

COURS D'ALLEMAND

Consultation de cours:
Lun-Ven: de 9 à 15.30 heures

deutschinstitut.at

Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH
Mollardgasse 8/12 1060 Wien
(U4 Pilgramgasse, 12A,13A,14A)
Tel/Fax: 01/94 33 699
e-mail: info@deutschinstitut.at
www.deutschinstitut.at

Voulez-vous améliorer votre allemand? Alors, soyez les bienvenus chez nous! Dans une atmosphère internationale nous offrons des cours de qualité à des prix raisonnables. Venez nous voir pendant nos heures de consultation pour une conversation de classement afin de trouver le cours qui vous convient.

Juin 2009		
Cours intensifs/ d'intégration	Heure	Prix (materiels de cours inclus)
Alphabétisation 1 (suite)	Lun-Ven: 09.00-12.00	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Alphabétisation 2 (suite)	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 1/1	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 1/2	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 1/3	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 2/1	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 2/2	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours de base A 2/3	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Niveau moyen B 1/1	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Niveau moyen B 1/2	Lun-Ven: 12.15-15.15	€ 265,-
04.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)		
Cours du soir (suite)	Heure	Prix (materiels de cours inclus)
Cours de base A 1/1 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Cours de base A 1/2 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Cours de base A 1/3 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Cours de base A 2/1 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Cours de base A 2/2 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Cours de base A 2/3 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Niveau moyen B 1/1 (suite)		
02.06.-30.06.2009 (sauf le 11.06.)	Mar, Jeu: 18.30-21.00	€ 95,-
Une heure de cours dure 50 minutes.		

Si vous payez la totalité en espèces sept jours avant le début des cours, vous recevez 10% de remise.

Anhang 8:

GERMAN COURSES

Information (in German or English):
Mon-Fri 9.00 a.m. - 3.30 p.m.

deutschinstitut.at

Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH
Mollardgasse 8/12 1060 Wien
(U4 Pilgramgasse, 12A, 13A, 14A)
Tel: 01/94 33 699
Fax: 01/94 33 699/30
e-mail: info@deutschinstitut.at
www.deutschinstitut.at

Would you like to improve your German? We look forward to welcoming you at our language institute. We offer high quality German courses at attractive prices in a friendly, international atmosphere. Please drop by during our office hours for a free placement test so that we can find the right course for you.

June 2009		
Intensive courses	timetable	price (inclusive of course material)
Alphabetisation course 1 (continuation)		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Alphabetisation course 2 (continuation)		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 1/1	Mon-Fri: 09.00-12.00	
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 1/2	Mon-Fri: 12.15-15.15	
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 1/3		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 2/1		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 2/2		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Elementary level A 2/3	Mon-Fri: 12.15-15.15	
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Intermediate level B 1/1		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Intermediate level B 1/2		
04.06.-30.06.2009 (except 11.06.)		€ 265.-
Evening courses (continuation)	timetable	price (inclusive of course material)
Elementary level A 1/1 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Elementary level A 1/2 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Elementary level A 1/3 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Elementary level A 2/1 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Elementary level A 2/2 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Elementary level A 2/3 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
Intermediate level B 1/1 (continuation)		
02.06.-30.06.2009 (except 11.06.)	Tue,Thu: 18.30-21.00	€ 95.-
All prices include VAT.		
1 lesson/hour is 50 minutes.		

If you pay the full course fee in cash up to 7 days before your course starts, you will get a discount of 10 %.

Anhang 9:

Serbisch

КУРСЕВИ НЕМАЧКОГ

Саветовање за курсеве (на немачком или енглеском)
Пон - Пет 9.00-15.30
Саветовање за курсеве (на српском)
пон-пет 9.00 – 13.00

deutschinstitut.at

Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH
Mollardgasse 8/12 1060 Wien
(U4 Pilgramgasse, 12 A,13 A,14 A)
Tel: 01/94 33 699
Fax: 01/94 33 699/30
e-mail: info@deutschinstitut.at
www.deutschinstitut.at

Желите научити боље немачки? Добро дошли у наш институт. Нудимо Вам квалитетну наставу у интернационалној атмосфери уз атрактивне цене. Дођите на саветовање за курс да бисмо заједно пронашли одговарајући степен за Вас.

Јуни 2009.		
Интензивни/интеграциони курсеви	Време	Цена (укључујући и наставни материјал за курс)
Алфабетизација 1		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Алфабетизација 2		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	пон-пет: 09.00-12.00	€ 265,-
Основни степен А 1/1		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	пон-пет: 12.15-15.15	€ 265,-
Основни степен А 1/2		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Основни степен А 1/3		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Основни степен А 2/1		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Основни степен А 2/2		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	пон-пет: 12.15-15.15	€ 265,-
Основни степен А 2/3		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Основни степен В 1/1		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Основни степен В 1/2		
04.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)		€ 265,-
Вечерњи курсеви (наставак)	Време	Цена (укључујући и наставни материјал за курс)
Основни степен А 1/1 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен. А 1/2 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен А 1/3 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен А 2/1 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен А 2/2 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен А 2/3 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Основни степен В 1/1 (наставак)		
02.06.-30.06.2009. (сем 11.06.)	уто, чет: 18.30-21.00	€ 95,-
Порез је инклудиран у цену.		
1 наставни час траје 50 минута.		

Ако уплатите целокупну цену курса у готовини 7 дана раније, добићете 10% попушта.

Anhang 10:

Kroatisch

TEČAJEVI NJEMAČKOG

Savjetovanje (na njemačkom ili engleskom):
pon – pet: 9.00 – 15.30
Savjetovanje (na hrvatskom):
pon – pet: 9.00 – 15.30

deutschinstitut.at

Weiterbildungsinstitut Wien Service GmbH
Mollardgasse 8/12 1060 Wien
(U4 Pilgramgasse, 12A, 13A, 14A)
Tel: 01/94 33 699
Fax: 01/94 33 699/30
e-mail: info@deutschinstitut.at
www.deutschinstitut.at

Želite bolje naučiti njemački? Dobro došli u naš institut. Nudimo Vam kvalitetnu nastavu u međunarodnoj atmosferi uz atraktivne cijene. Dodite na savjetovanje za tečaj tako da bismo zajedno pronašli odgovarajući stupanj za Vas.

Lipanj 2009.

Intenzivni/Integracijski tečajevi	Vrijeme	Cijena (uključuje potreban materijal za tečaj)
Alfabetizacija 1 (nastavak) 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	pon - pet: 09.00-12.00	€ 265,-
Alfabetizacija 2 (nastavak) 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Osnovni stupanj A 1/1 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	pon - pet: 12.15-15.15	€ 265,-
Osnovni stupanj A 1/2 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Osnovni stupanj A 1/3 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	pon - pet: 12.15-15.15	€ 265,-
Osnovni stupanj A 2/1 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Osnovni stupanj A 2/2 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Srednji stupanj A 2/3 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Srednji stupanj B 1/1 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Srednji stupanj B 1/2 04.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)		€ 265,-
Večernji tečajevi (nastavak)	Vrijeme	Cijena (uključuje potreban materijal za tečaj)
Osnovni stupanj A 1/1 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Osnovni stupanj A 1/2 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Osnovni stupanj A 1/3 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Osnovni stupanj A 2/1 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Osnovni stupanj A 2/2 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Osnovni stupanj A 2/3 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-
Srednji stupanj B 1/1 02.06.-30.06.2009. (osim 11.06.)	uto, čet: 18.30-21.00 sati	€ 95,-

Porez je uključen u cijenu.

1 nastavni sat traje 50 minuta.

Ako uplatite ukupnu cijenu kursa u gotovini 7 dana ranije, dobit ćete 10 % popusta.

Anhang 11:

Private Jobvermittlung:	http://www.irishjobs.ie http://www.monster.ie http://www.nursingboard.ie/en/homepage.aspx http://www.careersinhealthcare.ie/ http://www.hoteljobs.ie/
Presse:	http://www.irishtimes.com/ http://www.independent.ie/ http://www.sbpost.ie http://www.examiner.ie http://www.rte.ie/
Gewerkschaft:	http://www.ictu.ie http://www.siptu.ie
Gesundheit und Krankenversicherung:	http://www.citizensinformation.ie/categories
Department of Health and Children:	http://www.dohc.ie/
Soziale Sicherheit:	http://www.welfare.ie http://www.citizensinformation.ie/
Arbeitslosigkeit:	http://www.welfare.ie/EN/Pages/unemployed.aspx http://www.citizensinformation.ie/categories/social-welfare/social-welfare-payments/unemployed-people
Private Krankenversicherungen:	http://www.vhi.ie http://www.quinn-healthcare.com/ http://www.hibernianavivahealth.ie/
Steuern:	http://www.revenue.ie http://www.citizensinformation.ie/
Wohnen:	http://www.housefinder.ie http://www.myhome.ie http://www.daft.ie http://www.ireland-bnb.net/ (bed and breakfast) http://www.prtb.ie http://www.citizensinformation.ie/
Mietrecht:	http://www.threshold.ie
Bildungssysteme in Europa:	http://eacea.ec.europa.eu/eurydice/
Bildung und Schule:	http://www.education.ie http://www.education.ie/servlet/blobservlet/des_german_brief_summaries.htm
Anerkennung von Diplomen:	http://www.heai.ie http://www.enic-naric.net/ http://www.anabin.de
Irish Golden Pages:	http://www.goldenpages.ie

Diese Publikation wurde mit Subventionen der Europäischen Kommission kofinanziert.
Redaktion für Layout und Druck: AMS Österreich,
Treustraße 35-43, 1200 Wien, Stand: März 2009




IRLAND

Allgemeine Informationen

Fläche: 70.280 km²

Einwohner: 4.422.100

Erwerbstätige Bevölkerung:

in der Landwirtschaft: 6%

in der Industrie: 28%

im Dienstleistungsbereich: 66%

Sprachen: Englisch
Gälisch (Irisch)



15
1994-2009



Leben und Arbeiten
in Irland

Anhang 12:

Meldepflicht und Aufenthalt

Meldung und Aufenthalt:

- Bis 3 Monate: StaatsbürgerInnen aus EU/EWR-Ländern und der Schweiz können ohne Visum einreisen, sie benötigen keine Aufenthaltsgenehmigung.
- Ab 3 Monaten: Sie können eine Aufenthaltsgenehmigung bei der lokalen Polizeibehörde oder beim zuständigen Einwohnermeldeamt (Garda Síochána District) beantragen, dies ist allerdings nicht verpflichtend!
- Ab 5 Jahren: Beantragen Sie eine Permanent Residence Card – EU Citizens beim EU Treaty Rights Section-Irish Naturalisation and Immigration Service im Department of Justice, Equality and Law Reform

Weitere Informationen erhalten Sie unter:
<http://www.inis.gov.ie>

Arbeitsuche

EU/EWR/Schweizer StaatsbürgerInnen und deren Angehörige (EU/EWR/Schweizer Staatsbürgerschaft) haben freien Zugang zum Arbeitsmarkt; sie können von den regionalen und lokalen Arbeitsämtern der irischen Arbeitsverwaltung (Foras Aiseanna Saothair – FAS) betreut werden.

Rumänische und bulgarische StaatsbürgerInnen benötigen unter bestimmten Voraussetzungen eine Arbeitsgenehmigung.

Informationen über freie Stellen sowie Lebens- und Arbeitsbedingungen in Irland finden Sie auf der EURES Homepage: <http://eures.europa.eu>, individuelle Beratung erhalten Sie bei EURES BeraterInnen in ganz Österreich: <http://www.ams.at/sfa/14252.html>

Stellenangebote der irischen Arbeitsverwaltung:
<http://www.fas.ie>

Private Jobvermittler finden Sie unter der Rubrik „Internet-Adressen“.

Stellensuche in Tageszeitungen:

- Irish Times
- Independent Newspaper
- Sunday Business Post
- Irish Examiner

In den Abendausgaben bzw. Freitags- und Sonntagsausgaben der regionalen Presse finden Sie ebenfalls Jobangebote.

Wohnungen werden in der Regel möbliert angeboten. Normalerweise werden Mietverträge ab einer Mindestdauer von 6 Monaten abgeschlossen. Die Kautions beträgt gewöhnlich 1 Monatsmiete. Die Kündigungsfristen hängen von der Dauer des Mietvertrages ab. In Mietfragen wenden Sie sich an <http://www.treshold.ie>

Ausbildung

Kindergarten: Kindergärten und Vorschule sind kostenpflichtig. Es ist üblich Kinder bereits mit 4 oder 5 Jahren einzuschulen.

Pflichtschule: Der Schulbesuch in „National Schools“ und konfessionellen Schulen mit Öffentlichkeitsrecht ist größtenteils kostenfrei. Schulbücher, Unterrichtsmaterialien und Schuluniformen sind von den Eltern zu bezahlen. Zusatzangebote wie Computerkurse sind meistens mit Kostenbeiträgen verbunden.

Schulpflicht: von 6 bis 16 Jahre

Anerkennung von Diplomen

Die Anerkennung muss bei der zuständigen Behörde in Irland beantragt werden. Diese Behörde nimmt – falls erforderlich – eine Einzelfallprüfung vor.

Weitere Informationen erhalten Sie bei

- ENIC (European Network of Information Centres):
<http://www.enic-naric.net/>
- <http://www.anabin.de>

Wenden Sie sich auch an die für Ihren Bildungsabschluss zuständige Bildungseinrichtung (Universität, Fachhochschule etc.) und an das zuständige Ministerium in Österreich um nähere Informationen einzuholen.

Internet-Adressen

EURES-Homepage: <http://eures.europa.eu>
EURES BeraterInnen in Österreich:

<http://www.ams.at/sfa/14252.html>

Arbeitsverwaltung: <http://www.fas.ie>
Irland: <http://www.irlgov.ie>

Informationen über Irland – Überblick:

<http://www.welt-in-Zahlen.de>

<http://www.citizensinformation.ie/>

Statistik Irland: <http://www.cso.ie/>

Aufenthalt: <http://www.inis.gov.ie>

Anhang 13:

Berufsverbände informieren über Arbeitsbedingungen und Arbeitsrecht:

- Gewerkschaften (z.B. Gewerkschaftsbund – CTU)
- Handels- und Wirtschaftskammern

Soziale Sicherheit

Alle ArbeitnehmerInnen und Selbstständige sind im irischen Sozialversicherungssystem versichert.

Es wird Ihnen eine Steuer- und Sozialversicherungsnummer (PPS) zugewiesen, die für die lohnbezogenen Sozialversicherungsbeiträge sowie für steuerliche Zwecke verwendet wird. Die PPS erhalten Sie beim lokalen Department of Social and Family Affairs. Sie können verschiedene Leistungen (Child Benefit etc.) beziehen.

Sozialversicherungsbeiträge werden von ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen bezahlt. Bei ArbeitnehmerInnen werden die Beiträge – Pay Related Social Insurance (PRSI) – von Lohn/Gehalt abgezogen.

Krankenversicherung: Wenn Sie in Irland leben, können Sie auch Leistungen aus der Krankenversicherung beziehen. Die Leistungen aus der Krankenversicherung richten sich auch nach der Höhe Ihres Einkommens:

Kategorie I (medical card holders – untere Einkommensklassen, PensionistInnen, AlleinerzieherInnen): Sie haben Anspruch auf kostenfreie Behandlung in staatlichen Krankenhäusern, bei Haus- und FachärztInnen. Auch die Zahnbehandlungen sind kostenfrei. Die medical card müssen Sie beim für Sie zuständigen Local Health Service Executive (HSE) beantragen.

Kategorie II (non medical card holders): Sie müssen in Krankenhäusern eine Gebühr entrichten. Die Behandlung durch eine praktische Ärztin/einen praktischen Arzt müssen Sie selbst bezahlen, auch für Untersuchungen bei FachärztInnen müssen Sie selbst aufkommen. Es gibt zahlreiche Ausnahmen.

Über 45% der Iren sind privat krankenversichert. Es gibt zwei große Versicherungsträger: VHI und QUINN Healthcare. Die Leistungen richten sich nach der Höhe Ihrer Beiträge.

Wenn Sie als Arbeitsuchende/r oder TouristIn nach Irland kommen, bringen Sie Ihre europäische Krankenversicherungskarte mit.

Arbeitslosenversicherung: Die Inanspruchnahme der Leistungen ist von den nationalen Bestimmungen abhängig. Melden Sie sich bei Ihrem Social Welfare Local Office des Department of Social and family affairs. In Irland wird zwischen Job seekers Allowance und Job Seekers Benefit unterschieden.

Wenn Sie Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung beziehen, besteht die Möglichkeit diese für max. 3 Monate nach Irland mitzunehmen. Das erforderliche Formular E 303 bitte unbedingt rechtzeitig vor Abreise bei den zuständigen AMS Geschäftsstellen anfordern.

Pensionsversicherung: Aus Versicherungszeiten, die Sie in Irland erarbeiten, erhalten Sie eine Pension nach dort geltendem Recht. Versicherungszeiten unter einem Jahr werden in die österreichische Pension eingerechnet.

Steuern

Steuerjahr: Das Steuerjahr entspricht dem Kalenderjahr.

Unselbstständig Erwerbstätige: die Einkommenssteuer wird direkt vom Gehalt abgezogen („PAYE“ – Pay as you earn System). Der Arbeitgeber informiert die Steuerbehörde, sobald er Ihre PPS Nummer hat. Tax reliefs, Tax credits und Tax allowance (Steuerermäßigungen) reduzieren die zu zahlende Einkommensteuer.

Selbstständig Erwerbstätige: Die Höhe der Steuern hängt vom Einkommen ab.

Steuersatz:

Der Einkommenssteuersatz liegt zwischen 20% und 41%.

Weitere Informationen unter: <http://www.revenue.ie>

Wohnen

Der Anteil der Häuser beträgt in Irland 95%, während auf Wohnungen nur 5% entfallen. Es ist in Irland daher üblich, ein Haus zu kaufen oder zu mieten.

Unterstützung bei der Wohnungs-/Haussuche finden Sie beispielsweise:

- bei lokalen/regionalen Zeitungen (Abendausgaben)
- bei ImmobilienmaklerInnen

Eine preisgünstige Alternative sind Wohngemeinschaften. Beachten Sie die Kleinanzeigen unter „accommodation sharing“ (MitmieterIn gesucht).

Anhang 14:

Parlak bir gelecek için
Genç göçmenlere bilgi

Spremné za budúcnosť
Informácie za mlade migrantice/migrantkinje



Fit in die Zukunft
Informationen für junge Migrantinnen



İÇERİK	SADRŽAJ	INHALT
EĞİTİM	OBRAZOVANJE	AUSBILDUNG
Adresler	Adrese	Adressen
Okul Danışma Merkezleri	Školska sav/j/etovališta	Schulberatungsstellen
ALMANCA BİLGİSİ	ZNANJE N/J/EMAČKOG	DEUTSCHKENNTNISSE
Adresler	Adrese	Adressen
Almanca Kursları	Kursevi/Tečajevi n/j/emačkog	Deutschkurse
MESLEK SEÇİMİ	IZBOR ZANIMANJA	BERUFSWAHL
Adresler	Adrese	Adressen
Meslek Bilgi Merkezleri	Centri za informisanje o zanimanjima	Berufsinformationszentren
Genç kızlar için Danışma Merkezleri	Sav/j/etovališta za d/j/evojke i mlade žene	Mädchenberatungsstellen
GELECEĞİNİZİ GARANTİYE ALIN	OSIGURAVANJE EGZISTENCIJE	EXISTENZSICHERUNG
İŞ ARAMAK VE İŞSİZLİK	TRAŽENJE POSLA NEZAPOSLENOST	ARBEITSUCHE ARBEITSLOSIGKEIT
Adresler	Adrese	Adressen
Danışma Merkezleri	Sav/j/etovališta	Beratungsstellen

Anhang 15:

Tecavüz ve kötü muameleden sonra daima ruhsal ve bedensel şikayetler ortaya çıkar.

Birisiyle konuşabilmek, bu süreci atlatmada ilk adım olup, kişinin kendi yaşamına olan güvenini tekrar kazanmasında yardımcı olabilir.

Eğer ciddiye alınmayacağınızdan korkuyorsanız ve hiç kimseye konuşmuyorsanız,

Eğer şiddet olayı ile ilgili anılarınız, olayın çok önce olmasına rağmen, tekrar tekrar canlanıyorsa,

Eğer bedensel dokunuştan korkuyorsanız,

Eğer bu sorunu tek başına çözmek zorunda olduğunuzda inanmıyorsanız ve kendinizi çok yalnız hissediyorsanız,

BİZİ TELEFONLA ARAYINIZ!

- Olay sizin başınıza geldiyse.
- Başından böyle bir olay geçen birisini tanıyorsanız.
- Tavsiye veya yardım arıyorsanız.

TELEFON: (+43-1) 71 71 9 (0-24 Uhr)
MAIL: frauennotruf@m57.magwien.gv.at
INTERNET: www.frauennotruf.wien.at

Soforthilfe 0-24 Uhr
ANONYM & KOSTENLOS

71 71 9
FRAUENNOTRUF
Kadın acil telefon hattı

Impressum:
Eigentümerin und Herausgeberin: Frauenabteilung der Stadt Wien,
MA 57 – Frauenförderung und Koordinierung
von Frauenangelegenheiten
Friedrich-Schmidt-Platz 3, A-1082 Wien
Grafik Design: Atelier Olshinsky
Druck: AV+Astoria Druckzentrum

www.frauennotruf.wien.at
frauennotruf@m57.magwien.gv.at

Frauen
71 71 9
NOTRUF
Stadt Wien

Cinsel, bedensel ve ruhsal şiddet eylemleri bunlara maruz kalan kadın ve genç kızların yaşamını yoğun bir şekilde etkilemektedir.

Kadın veya genç kızı yaşanan bu kriz sırasında algılayan ve de ciddiye alan bir sosyal çevre yaşanan bu travmatik olayın işlenmesinde yardımcı olur.

24 SAAT KADIN ACİL TELEFON HATTI

Cinsel, bedensel veya ruhsal şiddet olaylarından sonra anında telefonla ve kişisel yardım **sunuyoruz.**

Şiddet olayı ne kadar önceden olmuş olursa olsun, acil kriz durumunda veya hayatın zor bir durumunda size **destek** veriyoruz.

Kadınlar ve genç kızlar veya bu durumdan etkilenen aile bireyleri veya arkadaşlar **24 saat boyunca** danışma büromuza başvurabilirler.

Tüm danışma hizmetlerinden **ücretsiz ve isim vermeden** yararlanılabilir.

Eğitimli sosyal hizmet uzmanları, psikologlar ve hukukçulardan oluşan **bir ekip** size danışma hizmeti verecektir.

AŞAĞIDAKİ DURUMLARDA DESTEK VE DANIŞMA:

- Tecavüz
- Bedensel kötü muamele
- Cinsel suistimal
- Psiko-terör / Takip etme
- Cinsel taciz
- İlişki krizleri

SUNUMLAR:

- Telefonla ve kişisel danışma
– Psikolojik, hukuki, sosyal
- E-Mail ve Chat üzerinden danışma
- Refakat ve destek
– Şikayette bulunurken
– Tıbbi muayenelerde
– Mahkemelerdeki davalarda
- Bu olaydan etkilenmiş aile bireyleri, arkadaşlar veya tanıdıklar için danışma hizmetleri
- Başka danışma bürolarına yönlendirme
- Kurumlar için danışma ve geliştirme eğitimleri

Anında yardım
İSİM VERMEDEN VE ÜCRETSİZ

71 71 9

Not: Telefonla acil danışma ancak Almanca dilinde mümkündür. Kişisel danışmalarda bir çevirmen organize edilebilir.

Context
Impulse am Arbeitsmarkt GmbH

MigIn
Migrantinnen **I**ntegration am Arbeitsmarkt

**ABBE –
Beratungs- und
Betreuungseinrichtung für Frauen mit
türkischem Migrations-
hintergrund und Frauen aus dem
ehemaligen Jugoslawien**

Adresse: 1050 Wien,
Siebenbrunnengasse 21
Block A/ 1.Stock

Telefon: 0664/ 852 63 66

Fax: 01/ 545 85 96

Mail: office.migin@context.at

Anhang 17:

INHALTE

- Beratung in Deutsch oder in der Muttersprache
- Optimierung der Bewerbungsunterlagen & Bewerbungstraining
- Unterstützung bei Stellenakquisition
- Beratung und Coaching bei individuellen Vermittlungshindernissen
- Begleitung zu Vorstellungsterminen, Behörden, etc. - *wenn gewünscht*
- Betreuung während der ersten drei Monate im Job - *wenn gewünscht*
- Seminare/ Gruppenaktivitäten zur Motivation und Mobilisierung (bei Bewerbungen, Auftreten, Sprache, Vernetzung, Gesundheit, Behörden, etc.)
- Möglichkeit der Schuldnerberatung
- Informationsweitergabe und Vernetzung zu anderen Beratungseinrichtungen (bei Bedarf: z.B: gesundheitliche und psychische Probleme, Anrechnungsrichtlinien, uvm.)

KONTAKT

Projektleitung:

Mag.^a Moluksadat Homayouni

moluk.homayouni@context.at

0664 – 852 63 66

DAS TEAM



ZIELE

- Integration am Arbeitsmarkt (1.Arbeitsmarkt)
- Entwicklung eines realistischen persönlichen Karriereplans
- Hilfe beim Abbau von Sprachbarrieren
- Hilfe und Unterstützung bei der Lösung von Vermittlungshemmnissen
- Empowerment der Frauen
- Interkultureller Austausch und gegenseitiges Verständnis für die unterschiedlichen Kulturen
- Schaffung eines individuellen Betreuungsplanes um die nachhaltige Integration zu festigen

ECKDATEN

- Beratungsdauer: nach Eintritt max. 12 Monate
- Beratungsfrequenzen: individuell angepasst, im Durchschnitt 1x in der Woche
- Alle Infotage und Beratungen sind zweisprachig (Deutsch—Muttersprache)
- Aufnahmekriterien: müssen arbeitssuchend beim AMS Wien gemeldet sein
- laufend Infotage und Erstgespräche

Weitere Informationen
bei der Projektleitung
oder unter www.context.at



Arbeitsmarktservice
Wien Jugendliche

Hier bekommen Sie kostenlose Hilfe für Ihre Bewerbungsunterlagen

Persönliche Beratung:

1) Frauen

ABZ BERATUNG für FRAUEN

Nur nach telefonischer Voranmeldung:

wohnhaft in Bezirk: 1., 3.-8, 11.-18., 23.: Tel: 817 73 44

1120, Fockygasse 14/2/16-18

wohnhaft in Bezirk: 2., 9., 10., 19.-22.: Tel: 272 69 59

1210, Jedleseerstraße 3/10

<http://www.abzaustria.at>

2) Erwachsene MigrantInnen

MIGRANT

Nur nach telefonische Voranmeldung: Tel: 712 56 04

1010, Hoher Markt 8/4/2/2

<http://www.migrant.at>

WeQuaM

Nur nach telefonische Voranmeldung: Tel: 585 80 19

1050, Grüngasse 9/16

<http://www.wequam.at>

INTEGRATIONSHAUS

AsylwerberInnen, Flüchtlinge und MigrantInnen aus bestimmten Regionen

Nur nach telefonische Voranmeldung: Tel: 33 44 592

1200, Klosterneuburger Straße 23-27/1

<http://www.integrationshaus.at>

Öster. INTEGRATIONSFONDS

Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte

Nur nach telefonische Voranmeldung: Tel: 710 12 03 DW 181 oder 182 oder 184

1030, Schlachthausgasse 30


<http://www.integrationsfonds.at>

BerufsInfoZentren Wien

Aktualität April 2009

Seite 1

Anhang 19:



**Beratungszentrum
für Migranten und
Migrantinnen**
Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung

Hoher Markt 8/4/2/2
1010 Wien
Tel.: 712 56 04-0
Fax: 712 56 04-30
migrant@migrant.at
www.migrant.at

Arbeitslosigkeit: Chancen, Rechte, Pflichten ...
Nezaposlenost, šanse, prava, obaveze ...
İşsizlik, İmkanlar, Haklar, Şartlar ...
البطالة الفرص الحقوق الواجبات

Informationsveranstaltungen für arbeitslose MigrantInnen
Informativno predavanje za nezaposlene migrante
İşsiz Göçmenler için Bilgilendirme Toplantıları
معلومات للعاطلين عن العمل من المهاجرين

WANN ?



Deutsch	Donnerstag, 24.09.2009, um 17:00 Uhr
Türkisch	Donnerstag, 01.10.2009, um 15:00 Uhr
Arabisch	Donnerstag, 15.10.2009, um 15:00 Uhr
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Donnerstag, 22.10.2009, um 15:00 Uhr
Türkisch	Donnerstag, 05.11.2009, um 15:00 Uhr
Deutsch	Donnerstag, 12.11.2009, um 17:00 Uhr
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Donnerstag, 19.11.2009, um 15:00 Uhr
Arabisch	Donnerstag, 03.12.2009, um 15:00 Uhr

WO ?

Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen
Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung

1010 Wien, Hoher Markt 8/4/2/2


Anmeldungen persönlich oder unter der Telefonnummer 712 56 04



16

Anhang 20:

Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung





Das Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen besteht seit September 1983 und ist eine der ältesten und größten Beratungseinrichtungen in Österreich. Es ist eine wichtige und unabhängige Anlaufstelle für MigrantInnen in Wien zu arbeitsmarktpolitischen, fremden- und sozialrechtlichen Fragen. Ratsuchende finden hier BeraterInnen mit langjähriger einschlägiger Erfahrung und umfangreichem ExpertInnenwissen.

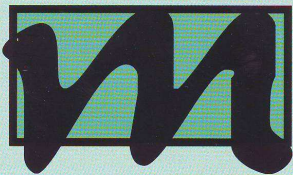
Zielgruppe sind Frauen und Männer mit nicht-deutscher Muttersprache (MigrantInnen unabhängig von der Staatsbürgerschaft) bzw. österreichische StaatsbürgerInnen mit Familienangehörigen nicht-deutscher Muttersprache, die in Wien leben.

Informationsblätter und Vorträge in mehreren Sprachen, eine Broschüre zu Rechtsfragen, Referate und Vorträge, Gruppenberatungen und Stellungnahmen zu AusländerInnengesetzgebung ergänzen das Angebot.

Gefördert durch:



Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung



**Beratungszentrum für
Migranten und
Migrantinnen**

Beratung
Savjetovanie
Danışma
Şêwr
Porada
Asesoramiento
Counseling
Խորհրդակցութիւն

www.migrant.at

Anhang 21:

Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung



Wir beraten, informieren und unterstützen Sie in folgenden Angelegenheiten:

Aufenthalt, Ausländerbeschäftigung, Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche, Qualifikation und Weiterbildung, soziale Leistungen, Einbürgerung

Unser Angebot ist: kostenlos, vielsprachig/muttersprachlich, umfassend, unabhängig, individuell, vertraulich

Wir sprechen deutsch, serbisch/bosnisch/kroatisch, türkisch, kurdisch, polnisch, spanisch, armenisch und englisch.

Beratung nur nach Terminvereinbarung!

Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

Savjetujemo, informiramo i pomažemo u vezi sa slijedećim pitanjima:

boravak, zapošljavanje stranaca, nezaposlenost/ traženje posla, kvalifikacija i dokvalifikacija, socijalna davanja, državljanstvo

Naši savjeti su:

besplatni, na materinjem jeziku, opširni, nezavisni, individualni, povjerljivi

Savjeti samo sa dogovorenim terminom!

Arbeitsmarktpolitische Betreuungseinrichtung



Wir sprechen deutsch, serbisch/bosnisch/kroatisch, türkisch, kurdisch, polnisch, spanisch, armenisch und englisch.

Beratung nur nach Terminvereinbarung!

Telefonische Erreichbarkeit und Terminvereinbarung:

Mo	Di	Mi	Do	Fr
09 - 17	09 - 17	09 - 17	15 - 19	09 - 17

Tel. 01-712 56 04

Fax 01-712 56 04 / 30

Hoher Markt 8/Stiege 4/2, 1010 Wien

migrant@migrant.at

www.migrant.at

Beratungszeiten:

Mo	Di	Mi	Do	Fr
09 - 13	09 - 13	09 - 13	15 - 19	09 - 13



Anhang 22:

LEFÖ

Kettenbrückengasse 15/4
A-1050 Wien
Tel. +43(0)1-58 11 881
Fax +43(0)1-58 11 882
Email: office@lefoe.at
U4 Kettenbrückengasse

IBF – Interventionsstelle für Betroffene des Frauenhandels | Intervention Centre for Trafficked Women | Centro de Intervención para Mujeres afectadas por el Tráfico
Floragasse 7A/7, A-1040 Wien
Tel. +43(0)1-796 92 98
Fax +43(0)1-796 92 99
Email: ibf@lefoe.at
U1 Taubstummengasse

Lernzentrum | Education Centre | Centro de Aprendizaje
Längenfeldgasse 68, Stiege 24/2
A-1120 Wien
U6 Philadelphiabrücke
Eingang | entrance | entrada
Karl-Löwegasse 17–19

Spenden | Donations | Donativos
BA-CA (BLZ 12000)
KtoNr.: 00684063605
IBAN: AT09 1200 0006 8406 3605
BIC: BKAUATWW












Impressum Für den Inhalt verantwortlich: Lefö
Mai 2005 | Grafik: Andrea Neuwirth | Druck: Remaprint

www.lefoe.at

LEFÖ

Beratung, Bildung und
Begleitung für Migrantinnen

Counselling, Education and
Support for Migrant Women

Asesoría, Centro de Aprendizaje
y Acompañamiento para
Mujeres Emigrantes



seit | since | desde 1985

www.lefoe.at

DEUTSCH

Migrantinnen-/Frauenrechte sind Menschenrechte

Beratungsstelle für Migrantinnen aus Lateinamerika
Sprachen:
Spanisch, Portugiesisch, Deutsch

- > Soziale Beratung
- > Psychologische Beratung
- > Familienberatung:
Soziale, rechtliche und medizinische Beratung

Termine nur nach telefonischer Vereinbarung!
Telefonische Beratung und Terminvereinbarung:
Mo, Di, Mi und Fr 13:00–15:00
Tel. 01-58 11 880

Lernzentrum

- > Deutschkurse (A1, A2 und B1) mit Kinderbetreuung
- > Österreichisches Sprachdiplom
- > Computerschulungen und Berufsorientierung
- > Autonomes Lern- und Kommunikationszentrum
- > Bildungsberatung

Informationen: Di und Fr 10:00–14:00
Tel. 01-58 11 881

Öffentlichkeitsarbeit

- > Seminare, Vorträge, Trainings und Workshops
- > Medien- und Pressearbeit
- > Rundbriefe
- > Nationale und internationale Netzwerk- und Lobbyarbeit

TAMPEP: Gesundheits- und AIDS/STI Prävention für Migrantinnen in der SexArbeit im Rahmen des europäischen TAMPEP-Netzwerkes
Sprachen: Deutsch, Englisch, Spanisch und Ungarisch; andere Sprachen nach Vereinbarung möglich

- > Kulturelle Mediation
- > Streetwork
- > Beratung und Begleitung
- > Workshops für Multiplikatorinnen

Telefonische Terminvereinbarungen unter 01-58 11 881

Interventionsstelle für Betroffene des Frauenhandels (IBF)
Sprachen: in der Muttersprache oder mit Übersetzung

- > Rechtliche und psychosoziale Beratung und Betreuung
- > Unterbringung in anonymen Notwohnungen
- > Prozessbegleitung
- > Unterstützung bei Arbeitssuche
- > Rückkehrvorbereitung

Informationen
Mo, Di und Fr 9:00–14:00
Do 14:00–19:00
Tel. 01-796 92 98

Wir ersuchen um telefonische Terminvereinbarung!
Die Angebote sind kostenlos und anonym.

IV. Abstract

a) Deutsche Zusammenfassung

Diese Diplomarbeit befasst sich mit der Frage, inwieweit Interkulturelle Kommunikation auf dem Arbeitsmarktservice (AMS) in Wien von dessen MitarbeiterInnen angewandt wird.

Die Interkulturelle Kommunikation wird dabei als ein Fachgebiet wahrgenommen, das bislang im alltäglichen Gebrauch unter anderem stark von der Wirtschaft beeinflusst und der Ethnologie vernachlässigt wird.

Der theoretische Teil der Arbeit gibt neben einer Darstellung der Entwicklungsgeschichte Einblicke in die Diskussion, ob Interkulturelle Kommunikation als eine wissenschaftliche Disziplin wahrgenommen werden kann und illustriert die ethnologische Kritik an ihren Inhalten. Es folgen ein Einblick in die Eigenschaften, die eine interkulturell gebildete Person aufweisen sollte, sowie die Erklärung über die Wichtigkeit von kultureller Identität im Zusammenhang mit Interkultureller Kommunikation. Zuletzt wird auf die Problematik von Seminaren bezüglich ihrer, aus ethnologischer Sicht, veralteten Inhalte zur Interkulturellen Kommunikation hingewiesen und es werden drei theoretische Modelle eingesetzt, mit denen im empirischen Teil der Diplomarbeit die Interviewauswertung erfolgt.

Der empirische Teil umfasst eine Darstellung des Arbeitsmarktservices (=AMS) in Wien. Es werden sowohl die Homepage als auch Broschüren und Flyer erklärt bzw. gezeigt, um ein umfassenderes Bild des AMS zu liefern. Darauf folgen Interviews mit MitarbeiterInnen des AMS als auch dessen KundInnen. Zusätzlich kommen VertreterInnen zweier Institutionen zu Wort, die beruflich mit dem AMS zu tun haben. Letztendlich wird ein Lehrgang zum Thema „Interkulturelles Konfliktmanagement“ vorgestellt, der in seinen Inhalten das im theoretischen Teil erwähnte Problem der veralteten Theorien in der Interkulturellen Kommunikation zu umgehen versucht.

Das Ende der Arbeit bildet eine Conclusio, die Resultate aus den Interviews anhand der theoretischen Modelle nochmals zusammenfasst.

Die Schlüsse die man aus der vorliegenden Diplomarbeit ziehen kann sind die, dass Interkulturelle Kommunikation am Arbeitsmarktservice Wien von den Angestellten so gut wie nicht praktiziert wird. Es dominiert eine ethnozentristische Haltung bzw. stößt man im Verhalten der MitarbeiterInnen des AMS oft auf Klischees und Vereinfachungen der Realität. Die Zusammenarbeit mit Institutionen wie z.B. dem Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen, das eigentlich eingerichtet worden ist um den AMS zu entlasten, wird durch Unwissenheit oder/und dem Unwillen zur Kooperation von Seiten der AMS-MitarbeiterInnen behindert. Um einen reibungslosen Ablauf in Bezug auf die (Weiter-)Vermittlung von AMS-

KundInnen mit Migrationshintergrund zu gewährleisten, ist es unabdingbar die Angestellten nochmals über die Gründe der Zusammenarbeit zu informieren. Vielleicht trägt auch die Politik sowie die Berichterstattung über MigrantInnen einen Teil der Verantwortung darüber, dass der Interkulturellen Kommunikation bis heute im Alltag nicht so viel Bedeutung beigemessen wird wie ihr eigentlich zukommen sollte.

b) English summary

This diploma thesis poses the question in how far Intercultural Communication is exercised by the employees of the Arbeitsmarktservice (AMS) in Vienna.

Intercultural Communication is seen as an area of expertise that until now is immensely influenced by economy and disregarded by ethnology considering its everyday use.

The theoretical part of my thesis gives beside a portrayal of the historical development insights into the discussion, if Intercultural Communication can be considered as a scientific discipline and illustrates the ethnological criticism on its contents.

It follows an insight into the features that an intercultural educated person should have as well as a statement about the importance of cultural identity in context with Intercultural Communication. At last it will be pointed out how problematic seminars with, from ethnologies point of view, outdated theories about Intercultural Communication can be and three theoretical models will be used in order to evaluate the interviews in the empirical part of my diploma thesis.

The empirical part compasses a description of the Arbeitsmarktservice (AMS) in Vienna. Its homepage, brochures and flyers will be explained in order to deliver a comprehensive picture of the AMS. Further on follow interviews with AMS-employees and its clients. Additionally agents of two different institutions will explain their job-related relationship with the AMS. Eventually a training course to the topic "Intercultural Conflict management" will be introduced, which tries in its contents to avoid teaching old-fashioned theories of Intercultural Communication.

My thesis ends with a conclusion, which summarises the results of the interviews according to the three theoretical models. The conclusions one could draw out of the diploma thesis are that Intercultural Communication is practically not been practised by the AMS-employees. It dominates a ethnocentric attitude and as the case may be there are a lot of clichés and simplifications of reality that are visible in the behaviour of the people working there.

The cooperation with institutions like the Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen, which actually has been installed in order to disburden the AMS, is constricted by the

ignorance or/and reluctance of the AMS-employees. For a smooth course of action in respect to the interposition of AMS-clients, it is indispensable to inform the employees again about the reasons for the cooperation with the Beratungszentrum. Probably also politics and the news coverage about migrants are responsible that Intercultural Communication is until now not as important in its everyday use as it should be.

Lebenslauf

Persönliches

Name: Ulla Leena Pavlicek
Geburtsdatum, -ort: 13. 05. 1988
E-Mail: ullaleenapavlicek@gmail.com

Schulische Ausbildung

09/94-06/98: Volksschule Phorusgasse, 1040 Wien
09/98-06/06 GRG Rainergasse, 1050 Wien
10/06-10/11 Studium der Kultur- und Sozialanthropologie,
Universität Wien

Relevante Arbeitserfahrung

02/08 und 08/08-09/08: Praktikum in einem Flüchtlingsheim der Caritas Wien
10/08-02/11: Nacht- und Wochenenddienst in einem
Flüchtlingsheim der Caritas Wien

Weiterbildungen/Zertifikate

- Level 1 Certificate in English (ESOL), 2004
- Level 2 Certificate in English (ESOL), 2006
- Ausbildung zur Friedensarbeit: Lehrgang Gewaltfreiheit beim Internationalen Versöhnungsbund, 2009
- Seminar „Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall-Rosenberg“: Mag^a Dominique Kerschbaumer- de Valon, 2009

- Workshop „Einführung ins Fremdenrecht“: Peregrina, 2009
- Workshop „Antidiskriminierung“: AFRA, 2009